

Anke Weiß

Klienten werden wieder zum aktiven Gestalter ihres Lebens
durch die methodischen Zugänge der klientenzentrierten Beratung nach
Carl R. Rogers und Mechthild Seithe

BACHELORARBEIT

HOCHSCHULE MITTWEIDA

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Fakultät Soziale Arbeit

Mittweida, 2015

Anke Weiß

Klienten werden wieder zum aktiven Gestalter ihres Lebens
durch die methodischen Zugänge der klientenzentrierten Beratung nach
Carl R. Rogers und Mechthild Seithe

eingereicht als

BACHELORARBEIT

an der

HOCHSCHULE MITTWEIDA

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Fakultät Soziale Arbeit

Mittweida, 2015

Erstprüfer: Frau Prof. Dr. Weber-Unger-Rotino

Zweitprüfer: Frau Arnaud

Bibliographische Beschreibung

Weiß, Anke:

Klienten werden wieder zum aktiven Gestalter ihres Lebens durch die methodischen Zugänge der klientenzentrierten Beratung nach Carl R. Rogers und Mechthild Seithe. 42 S.

Hochschule Mittweida (FH), Fakultät Soziale Arbeit

Bachelorarbeit, 2015

Referat

Mein Ziel als angehende Sozialpädagogin ist es, kompetent beraten zu können. Diese Beratung soll als Indikator für den Klienten dienen selbst aktiv zu werden und motiviert nach neuen Lösungen, neuen Sichtweisen und Wegen zu suchen. Deshalb entschied ich mich für meine Bachelorarbeit die methodischen Zugänge der klientenzentrierten Beratung nach Carl R. Rogers und Mechthild Seithe theoretisch auszuarbeiten, basierend auf einer intensiven Literaturrecherche.

Danksagung

Zunächst möchte ich mich an dieser Stelle bei all denjenigen bedanken, die mich während der Anfertigung meiner Bachelorarbeit unterstützt haben.

Mein besonderer Dank gilt vor allem Frau Prof. Dr. Weber-Unger-Rotino und Frau Arnaud, die mich bei der Bearbeitung meiner Bachelorarbeit konstruktiv begleitet und unterstützt haben.

Auch meiner Vorgesetzten und meinen Kollegen möchte ich Danke sagen, da sie mir das berufsbegleitende Studium ermöglicht haben und mich für den Zeitraum der Lehrveranstaltungen freigestellt haben.

Nicht zuletzt möchte ich meinem Mann Andreas Danke sagen, der mich während des Schreibens der Bachelorarbeit und des Studiums motiviert hat und emotional für mich da war.

Inhaltsverzeichnis

	Abkürzungsverzeichnis.....	5
1	Einleitung.....	6
2	Begriffliche Annäherung an den Begriff „Die klientenzentrierte Beratung“.....	8
3	Historischer Abriss.....	9
4	Rogers Persönlichkeitstheorie.....	12
4.1	Aktualisierungstendenz	12
4.2	Selbstkonzept.....	13
4.3	Inkongruenz.....	14
4.4	Der Veränderungsprozess.....	15
4.5	empathisches Verstehen	16
4.5.1	Begriffserklärung	16
4.5.2	Bedeutung	16
4.5.3	Die Art und Weise der Umsetzung des empathischen Verstehens durch den Berater.....	17
4.5.4	Empathisches Zuhören.....	18
4.5.5	Zentrale Rückschlüsse der Variablen empathischen Verstehens für die soziale Arbeit.....	19
4.6	unbedingte Wertschätzung.....	19
4.6.1	Begriffserklärung	19
4.6.2	Bedeutung	20
4.6.3	Hinweise für den Berater zur Verwirklichung der unbedingten Wertschätzung	20
4.6.4	Zentrale Rückschlüsse der Variablen unbedingten Wertschätzung für die soziale Arbeit	21
4.7	Kongruenz	21
4.7.1	Begriffserklärung	21
4.7.2	Bedeutung	22
4.7.3	Hinweise für den Berater zur Verwirklichung der Kongruenz	22
4.7.4	Zentrale Rückschlüsse der Variablen Kongruenz für die soziale Arbeit ...	22
4.8	Selbstexploration.....	23
4.9	Zusammenfassung für die soziale Arbeit.....	23

5	Engaging – ein methodischer Zugang der klientenzentrierten Beratung in der sozialen Arbeit.....	25
5.1	Beratung in der sozialen Arbeit	25
5.2	Begriffserklärung Engaging	27
5.3	Gemeinsamer Ansatzpunkt und Unterschiede auf die Sicht des Klienten von Engaging und der klientenzentrierten Beratung.....	27
5.4	Klientenzentrierte Beratung in der sozialen Arbeit und deren Grenzen	29
5.5	Der Umgang mit nicht motivierten Adressaten	30
5.5.1	Eine Beratung, die ohne Motivation beginnt.....	31
5.5.2	Umgang mit nicht motivierten Klienten	31
5.5.3	Der Motivierungsprozess.....	32
5.5.4	Hinweise und Rückschlüsse für den Berater	34
5.5.5	Rückschlüsse für die soziale Arbeit.....	35
5.6	Der Umgang mit Konfrontationen in der sozialen Arbeit.....	35
5.6.1	Gründe für Konfrontation in der sozialen Arbeit.....	36
5.6.2	Eine Beratung mit Konfrontation.....	37
5.6.3	Die Folgen der Konfrontation und die damit verbundenen Rückschlüsse für den Berater	39
5.6.4	Rückschlüsse für die soziale Arbeit.....	40
5.7	Klientenzentrierte Beratung im Zusammenhang mit anderen Methoden der sozialen Arbeit.....	41
5.8	Inhalte und Themen der sozialpädagogische Klientenzentrierte Beratung...	41
5.9	Zusammenfassung für die soziale Arbeit.....	43
6	Klientenzentrierte Beratung und Engaging	45
7	Rückschlüsse für meine berufliche Arbeit von beiden Ansätzen	46
	Literaturverzeichnis	49
	Anlagen	50

Abkürzungsverzeichnis

d.h.	das heißt
et al.	et alli (und andere)
etc.	et cetera
f.	folgende
ff.	fortfolgende
usw.	und so weiter
z.B.	zum Beispiel
zit. n.	zitiert nach
z.T.	zum Teil

1 Einleitung

Die Gründe für die Wahl des Themas der klientenzentrierten Beratung liegen für mich in meiner langjährigen beruflichen Tätigkeit als Ergotherapeutin und meiner derzeitigen Arbeit als Erzieherin.

Als Ergotherapeutin gehörte es zu meiner Hauptaufgabe den Patienten auf den Weg in ein selbständiges Leben zu unterstützen. Der Erfolg einer Behandlung hängt dabei wesentlich von der Kooperation zwischen Patient und Therapeut ab. Wie ich diese Beziehung hinsichtlich der Kooperation zwischen dem Patienten und mir aber gestalte, lernte ich nur in ganz geringen Ansätzen in der Ausbildung zur Ergotherapeutin. In der Praxis bemerkte ich, dass Patienten oft jahrelang Therapien verschrieben bekommen, ihre Handlungsfähigkeit und Selbstständigkeit sich aber nicht verbesserte und sie teilweise sogar von der Therapie abhängig wurden. Ich stellte mir oft die Frage: Was motiviert Menschen dazu sich zu ändern? Allzu oft erlebte ich, dass Patienten ihr Verhalten nicht änderten, obwohl dies in einigen Fällen zur Selbstzerstörung führen könnte. Ein praktisches Beispiel aus meiner Arbeit ist z.B. ein Apoplex¹-Patient, der sein Verhalten auch nach dieser Diagnose nicht änderte. Er veränderte nichts an seiner bisherigen Lebensweise, obwohl er über die Krankheit und deren Folgen informiert wurde und er sich somit der Konsequenzen bewusst war. Eigentlich sollte man meinen, dass er aus seinen Erfahrungen gelernt hat.

Auch bei meiner derzeitigen Arbeit als Erzieherin stellte ich fest, dass es mir schwer fällt, Elterngespräche mit Konfliktpotential zu führen. Auch meine mehrjährige Berufserfahrung änderte daran nichts. Für alle beiden beruflichen Arbeitsstätten muss ich also feststellen, dass ich bei der Ausführung von Elterngesprächen, Gesprächen zwischen Kollegen und Gesprächen mit Patienten unsicher bin, dass ich fehlende Fähigkeiten und Kenntnisse in dem Gebiet der Gesprächsführung habe und die Gespräche zu oft ohne Nutzen blieben.

Mir gelang es meist nicht die Beratung als Indikator für den Klienten zu nutzen um selbst aktiv zu werden und motiviert nach neuen Lösungen, neuen Sichtweisen und Wegen zu suchen. Deshalb war es mein innerstes Anliegen mich in meiner Bachelorarbeit mit diesem Thema zu beschäftigen.

¹ Apoplexie: apoplektischer Insult, sogenannter Schlaganfall, Gehirnschlag (Pschyrembel 1993, 94)

Durch die Absolvierung des Studiums und deren Lehrinhalte hinsichtlich der Gesprächsführung bemerkte ich bei der praktischen Anwendung der gelernten Theorien, welche positiven Auswirkungen diese auf Gesprächssituationen hatten. Gleichzeitig beobachtete ich die noch vorhandenen Defizite hinsichtlich meiner Kompetenzen. Dazu gehört die nötige Fähigkeit mich in die Lage der Eltern, vor allem bei Elterngesprächen mit Konfliktpotential, hineinzusetzen. Ich bemerkte wie schwer mir dies fällt und stellte mir häufig folgende Fragen: „Was fühlen die Eltern, wenn sie von ihren Problemen erzählen? Was erwarten sie in der Situation von mir? Wie höre ich das Gesagte? Wie reagiere ich auf das Gesagte? Welche Wünsche und Ziele haben sie bei einer Beratung? Welche Verhaltensweisen und Einstellungen sind meinerseits für ein Gespräch hilfreich und förderlich? Weiterhin zählte auch die Fähigkeit dazu, wie gelingt es mir die Eltern dafür zu gewinnen, für ein Gespräch bereit und offen zu sein? Welche Fähigkeiten benötige ich, als angehende Sozialpädagogin, um bei einem Gespräch aktiv zuhören zu können? Wie setze ich das um?“

Ich erkannte, dass ich mein Wissen zum Thema Gesprächsführung ausbauen muss um eine gute Arbeit als angehende Sozialpädagogin leisten zu können. Zusammenfassend kann ich sagen, dass mein Anliegen nach der theoretischen Ausarbeitung darin besteht als angehende Sozialpädagogin mit Hilfe der klientenzentrierten Gesprächsführung:

- sensibler auf verschiedene berufliche Gesprächssituationen eingehen zu können
- empathischer zu werden für die Beziehung zwischen dem Klient und mir als Berater
- mich besser in die Lage des Klienten einfühlen zu können, um sein Verhalten zu verstehen
- den Klienten bei der Änderung seiner Einstellungen und seines Verhaltens zu begleiten und ihn bei Entscheidungsfindungen und Problemlösungsprozessen hilfreich zu unterstützen.

Dafür möchte ich zuerst mit den Grundlagen von Carl R. Rogers befassen und mir da vor allem die Grundhaltungen erarbeiten, um dann die klientenzentrierte Beratung im Kontext sozialer Arbeit, nach Mechthild Seithe im Begriff Engaging zusammengefasst, zu betrachten.

Für meine Textform verwende ich mal die männliche, mal die weibliche Form für die Begriffe Berater und Klient.

2 Begriffliche Annäherung an den Begriff

„Die klientenzentrierte Beratung“

Die begriffliche Annäherung an den Begriff der klientenzentrierten Beratung halte ich daher für notwendig, da dieser in der Literatur häufig unterschiedlich definiert, benutzt und benannt wird.

Die klientenzentrierte Beratung findet man z.B. in der Fachliteratur unter den Begriffen nicht-direktive Beratung, klientbezogene oder klientenzentrierte Gesprächstherapie oder personenzentrierte Psychotherapie.

Den Begriff „Beratung“ definiert der Brockhaus als einen Prozess der „Informationsvermittlung zwischen zwei Kommunikationspartnern...zum Zwecke gemeinsamer Lösung meist eng abgrenzbarer, überschaubarer Einzelprobleme“ (Der große Brockhaus 1978, Bd. 2, 38, zit. n. Nestmann, Engel Sickendiek 2007, 20).

Der Begriff „klientenzentriert“ soll zum Ausdruck bringen, dass man auf den Klienten und sein Potential zentriert ist (vgl. Weinberger 2013, 23).

Die Definition aus dem Buch „Methoden der sozialen Arbeit“ besagt: „Nicht-direktive Therapie ist eine „Bezeichnung für ein psychotherapeutisches Verfahren, das sich von der Psychoanalyse dadurch unterscheidet, dass der Therapeut weder durch Deutungen noch durch suggestionsähnliche Maßnahmen im Gespräch eingreift, sondern durch neutrale und das Reden des Klienten erleichternde Maßnahmen die Voraussetzung für die (verbale) Selbstanalyse des Klienten schafft, die insbesondere zu einem besseren Selbstverständnis führen soll“ (Drever/Fröhlich 1970, 184, zit. n. Galuske 2011, 179).

Erhard Köllner sagt „...ist unter Beratung alles das zu verstehen, was in einem klärenden, hilfreichen Prozess zwischen Ratsuchenden und Berater an Problematik zum Vorschein kommt und einer Lösung zugeführt werden soll“ (1996, 8). In der Literatur werden viele Definitionen von klientenzentrierter Beratung aufgeführt, die sich an den theoretischen Grundlagen von Carl R. Rogers orientieren.

Sie gehört auch heute in allen Bereichen der institutionalisierten Beratung zu der verbreitetsten Methode, auch wenn dazu keine empirische Studie vorliegt (vgl. Galuske 2011, 178).

3 Historischer Abriss

Die klientenzentrierte Beratung findet ihren Ursprung bereits bei dem alten Griechen. Antiphon von Athen (480-411 v. Chr.) wird als der geistige Urheber der heute bezeichneten therapeutischen Kommunikation benannt (vgl. Weinberger 2013, 32).²

Der für uns heute bedeutendste Ausgangspunkt der klientenzentrierten Beratung liegt bei dem Psychologen Carl Ransom Rogers (1902-1987). Er entwickelte 1942 in den USA den Ansatz des klientenzentrierten Konzeptes und zählt somit zu den Begründern der so genannten humanistischen Psychologie.

Die klientenzentrierte Beratung hat also ihren Ursprung im Bereich der Psychotherapie (vgl. Galuske 2011, 178, vgl. Weinberger 2013, 19).

Ein Schlüsselerlebnis für Carl R. Rogers, welches ihn veranlasste sich dem Beziehungsaspekt in der psychotherapeutischen Arbeit zu widmen, ereignete sich bei seiner Arbeit in einem Institut für verhaltensauffällige Kinder. Carl R. Rogers war dort für die begleitende Beratung der Eltern von verhaltensauffälligen Kindern zuständig (vgl. Rogers 1961, 27). Ein für ihn ausschlaggebendes Schlüsselereignis war ein Gespräch, welches er mit der Mutter eines verhaltensauffälligen Kindes führte (vgl. Weinberger 2013, 19).

Carl R. Rogers sah den Grund für die Verhaltensauffälligkeiten des Jungens in dem Verhalten der Mutter. Diese lehnte ihn schon sehr früh ab. Carl R. Rogers Versuche dies der Mutter zu vermitteln, blieben ohne Erfolg. Dies führte dazu, dass Carl R. Rogers resignierte und folgendes sagte:

„Ich erklärte ihr, dass es so aussähe, als hätten wir beide alles versucht, doch letztlich versagt, und dass wir genauso gut unsere Treffen aufgeben könnten. Sie stimmte zu und so beendeten wir das Gespräch; wir schüttelten uns die

² Es liegen ... Fragmente vor, wonach Anitphon der Erfinder einer ‚Tröstungskunst‘ war und die Ausarbeitung eines geschlossenen Begriffssystems der menschlichen Beeinflussung durch die Sprache für möglich hielt ... Über ihn berichtet Plutarch: Während er sich noch mit Politik befasste, erfand der eine Kunst der Befreiung von Schmerz, ähnlich wie für jene, die krank sind, eine ärztliche Behandlung besteht. In Korinth wurde ihm ein Haus neben der Agora zugewiesen, auf dem er ein Schild anbrachte, wonach er Kranke durch Worte heilen konnte“ (Watzlawick 2000 12-13, zit. n. Weinberger 2013, 32f).

Hände und sie ging zur Sprechzimmertür. Dort drehte sie sich um und fragte: „Nehmen sie auch Erwachsene zur Beratung an?“ Als ich zustimmte, sagte sie: „Also, ich brauche Hilfe.“ Sie kehrte zu dem Stuhl zurück, den sie eben verlassen hatte und begann, eruptiv die Verzweiflung über ihre Ehe, das gestörte Verhältnis zum Ehemann, das Gefühl des Versagens und der Verwirrung mitzuteilen – alles ganz anders, als die ‚sterile Fallgeschichte‘, die sie früher vorgebracht hatte. Die wirkliche Therapie setzte in diesem Moment ein und führte schließlich zum Erfolg“ (Rogers 1961, 27, zit. n. Weinberger 2013, 20).

Dieses Erlebnis verdeutlichte Carl R. Rogers, dass es Bedingungen gibt, welche eine Person veranlassen, von selbst über ihr Erleben zu sprechen und dass diese dabei lernt sich dabei besser zu verstehen und dass daraus dann eine Einstellungs- und Verhaltensänderung resultiert.

Carl R. Rogers begann ein Forschungsprojekt, unterstützt wurde er dabei durch die Mitarbeit von Studenten, welche die Gespräche von Therapeuten und Klienten unter folgendem Gesichtspunkt analysierte: Welche Bedingungen führen dazu, dass der Klient über Erlebtes spricht?

Dazu nahm er Gespräche auf Apparaturen auf, hörte sie sich an und horchte dabei genau auf die Gefühle der Klienten und die Widerspiegelung dieser Gefühle durch den Therapeuten und deren Auswirkungen (vgl. Weinberger 2013, 21f).

Hilfe erhielt er dabei, laut seiner Aussage, von einer Sozialarbeiterin, die ihn zu der Erkenntnis brachte, „dass der wirksamste Zugang zu den Klienten darin bestand, auf die Gefühle, die Gemütsbewegungen zu lauschen, deren Grundmuster durch die Worte des Klienten erkannt werden konnten. Ich glaube, sie war diejenige, die darauf hinwies, dass die beste Reaktion die war, diese Gefühle dem Klienten widerzuspiegeln...“ (Rogers 1961, 27, zit. n. Weinberger 2013, 20).

Carl R. Rogers fand durch seine Forschungsarbeiten heraus, welche Bedingungen der Beziehungsgestaltung dazu beitragen, dass Veränderungsprozesse in Gang gesetzt werden können. Er stellte fest, welcher ein entscheidender Wirkungsfaktor die Art der Beziehungsgestaltung darstellte und formulierte sechs Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit eine konstruktive Persönlichkeitsveränderung stattfinden kann.

Er veröffentlichte dazu 1942 das Buch „Consulting and Psychotherapy“ in Deutsch heißt es „Die nicht-direkte Beratung“.

Die Ansichten von Carl R. Rogers und seine Ansätze wurden jedoch erst 50 Jahre später von der Psychotherapieforschung bestätigt.

„In den darauffolgenden Jahren ging es Carl R. Rogers darum, die von ihm aufgestellten Hypothesen zu den grundlegenden Bedingungen, die erfolgreiche Einstellungs- und Verhaltensänderungen ermöglichen, bei Klienten empirisch zu untersuchen, die gefundenen Variablen zu operationalisieren und Wirkung und Anwendungsbereiche des neuen Verfahrens darzustellen“ (Weinberger 2013, 23). In dieser Phase benannte er seinen Ansatz von „nicht-direktiv“ in „klientenzentriert“ um und veröffentlichte auch dazu Bücher mit der theoretischen Darstellung seines Ansatzes z.B. Theorie der Psychotherapie, der Persönlichkeit und der zwischenmenschlichen Beziehungen (vgl. ebd., 23).

Diese Ansätze von Carl R. Rogers wurden dann versucht von zahlreichen Autoren in Leitlinien für praktisches Handeln zu übersetzen. In Deutschland wurde die klientenzentrierte Beratung in den 60-iger Jahren hauptsächlich durch Reinhard und Anne-Marie Tausch unter dem Namen „klientenzentrierte Gesprächspsychotherapie“ bekannt. Reinhard Tausch war Schüler von Carl R. Rogers .

In den 70-iger Jahren weitete Carl R. Rogers seinen Ansatz auf Menschen in verschiedenen Lebensbereichen aus. Er konzentrierte sich nicht nur auf die Unterstützung durch ein strukturiertes Beziehungsangebot, sondern darauf dass der Mensch als Person mit seinem innewohnenden Wachstumspotential im Mittelpunkt steht und nicht seine Funktion als Klient. Diesen Ansatz bezeichnet er als personzentrierten Ansatz. Dazu veröffentlichte er das Buch „On personal power - Inner strength and its revolutionary impact“ (Übersetzung 1982 „Der Kraft des Guten“) und „A way of being“ (Übersetzung 2012 „Der neue Mensch“) (vgl. ebd., 23).

Der von Carl R. Rogers geschaffene klientenzentrierte Ansatz ist fester Bestandteil der Gesprächsführung im Rahmen von Therapiegesprächen und in der Beratung der alltäglichen sozialpädagogischen Arbeit mit Klienten.

Auch in der Literatur findet man den klientenzentrierten Ansatz von Carl R. Rogers als grundlegende Basis für die Beratung.

Mechthild Seithe, lehrende der Sozialpädagogik, machte die Erfahrung, dass die Theorien von Carl R. Rogers für die Arbeit im Praxisfeld der sozialen Arbeit

an den zeitlichen und institutionellen Rahmenbedingungen scheiterten oder an der Motivation der Klienten diese Methode für sich anzunehmen (vgl. Seithe 2008, 9).

Mechthild Seithe erweitert deshalb das Beratungsmodell von Carl R. Rogers aus den Gesichtspunkten der sozialen Arbeit. Sie entwickelte mit Engaging einen methodischen Zugang, der es ermöglicht die klientenzentrierte Beratung im Praxisfeld der sozialen Arbeit angemessen einsetzen zu können und zu qualifizieren.

4 Rogers Persönlichkeitstheorie

Für das Verständnis der klientenzentrierten Beratung ist es notwendig sich mit der Persönlichkeitstheorie von Rogers theoretisch auseinanderzusetzen und die Grundlagen dieser Theorie zu betrachten. Carl R. Rogers stützt seine Theorie auf die Grundlage, dass in jedem Mensch das innewohnende Bedürfnis nach konstruktiver Veränderung und Selbstverwirklichung vorhanden ist. Er betont die Einzigartigkeit eines jeden Menschen und seine Fähigkeiten zu wählen und zu entscheiden. Carl R. Rogers spricht also von einer angeborenen Motivation. Grundlegende Begriffe seiner Persönlichkeitstheorie sind: das Selbstkonzept, die Aktualisierungstendenz, sowie die Inkongruenz (vgl. Weinberger, 24).

4.1 Aktualisierungstendenz

Die Aktualisierungstendenz ist einer von Carl R. Rogers benannten zentralen Begriffen der klientenzentrierten Beratung.

„Rogers bezeichnet sie als ‘die dem Organismus innewohnende Tendenz zur Entwicklung all seiner Möglichkeiten; und zwar so, dass sie der Erhaltung oder Förderung des Organismus dienen’“ (Rogers 1991, 21, zit. n. Weinberger 2013, 24).

Unter Organismus wird dabei die psychische und physische Ganzheit des Menschen verstanden.

Carl R. Rogers beschreibt die Aktualisierungstendenz als eine Art Entwicklungsprinzip: „eine richtungsgebende Kraft im Menschen, sein in ihm liegendes Potential zu entwickeln“ (Weinberger 2013, 25).

Der Mensch hat in diesem Prozess die Möglichkeit zu wachsen, sich zu entwickeln und kreativ zu werden. Wird die Aktualisierungstendenz nicht behindert, dann „bewirkt sie verlässlich beim Individuum Wachstum, Reife und Bereicherung des Lebens“ (Rogers 1993, 41). Als Beispiel dafür beschreibt Rogers das Laufen lernen eines Kindes in einer normalen Umgebung. Das Kind probiert es immer wieder, obwohl es immer wieder misslingt, lässt es sich davon nicht abbringen, den Lauf-Lern-Prozess fortzusetzen. Es gibt natürlich auch Umweltfaktoren die den Organismus hindern, sich von der Aktualisierungstendenz lenken zu lassen (vgl. Rogers 1993, 41). „Seine physische und psychologische Umgebung kann sich in der Weise auswirken, dass seine Aktualisierungstendenz gehemmt oder vollkommen blockiert wird; dass sie nur noch auf verzerrte, absonderliche oder „anomale“ Weise geäußert werden kann; dass sie sich in sozial destruktive statt in konstruktive Bahnen ergießt“ (Rogers 1993, 41). Die Aktualisierungstendenz bewertet Erfahrungen nach dem Prinzip förderlich oder nicht förderlich für die Erhaltung meines ganzen Organismus. Diese Erfahrungen, egal ob positiv oder negativ werden dann ins Bewusstsein aufgenommen (vgl. Weinberger 2013, 25).

4.2 Selbstkonzept

Ein Teil dieser Aktualisierungstendenz des Menschen beinhaltet die Selbstaktualisierung, deren Aufgabe ich nun erläutern werde.

„Mit zunehmender Entwicklung des Selbst, als einer psychischen Struktur, entwickelt sich als Teil der Aktualisierungstendenz eine Tendenz zur Selbstaktualisierung. Diese Tendenz sorgt für die Erhaltung des ich bildenden Selbstkonzeptes“ (Weinberger 2013, 26). Im Bewertungsprozess werden die „Erfahrungen danach bewertet, ob sie für den Organismus als Ganzes und für das Selbstkonzept förderlich sind“ (ebd., 25). Den Erfahrungen die zur Erhaltung des Selbstkonzeptes dienen, wird dabei der Vorzug gegeben. Die Entfaltung ist in diesem Prozess nachrangig. Die Folgen daraus sind, dass Erfahrungen abgewehrt und verzerrt symbolisiert werden.

Das Selbstkonzept ist also das Bild, welches die Person von sich selbst hat. Es umfasst alle Erfahrungen, die ein Mensch bisher mit sich, d.h. mit seinen Wahrnehmungen, Gefühlen und Fähigkeiten gemacht hat (vgl. Weinberger 2013, 26). „Man kann es sich als eine strukturierte, konsistente Vorstellungsgestalt

denken, die sich zusammensetzt aus den Wahrnehmungen vom >>Ich<< oder >>Mich<< und den Wahrnehmungen von den Beziehungen dieses >>Ich<< zur Außenwelt und zu anderen Personen. Dazu gehören auch die mit diesen Wahrnehmungen verbundenen Wertvorstellungen “ (Rogers 1993, 42).

Grundlegend und prägend für diesen Prozess der Entwicklung des Selbstkonzeptes ist die zwischenmenschliche Beziehung. Diese zwischenmenschliche Beziehung wird nach Carl R. Rogers vor allem durch die drei Merkmale Kongruenz, empathisches Verstehen und unbedingte Wertschätzung beeinflusst.

Carl R. Rogers sagt, dass zur Entwicklung des Selbst und einer gesunden psychischen Entwicklung bei einem Kind die unbedingte Wertschätzung von besonderer Bedeutung ist (vgl. Weinberger 2013, 26).

Diese Theorie der Aktualisierungstendenz von Carl R. Rogers bedeutet für den Beratungsprozess, dass jeder Klient innewohnende Selbstheilungskräfte besitzt und diese durch eine gute zwischenmenschliche Beziehung, die gekennzeichnet ist durch Verstehen und Wärme, zum Tragen kommen können.

Jeder Mensch, hat nach Carl R. Rogers, die Fähigkeit sich selbst zu erhalten und weiterzuentwickeln (vgl. ebd., 24f). Auch dies ist ein wichtiger Ansatzpunkt für eine Beratung meinerseits.

Carl R. Rogers sagt dazu: „Wenn ich eine gewisse Art von Beziehung herstellen kann, dann wird der andere die Fähigkeit in sich selbst entdecken, diese Beziehung zu seiner Entfaltung zu nutzen, und Veränderung und persönliche Entwicklung finden statt“ (Rogers 1961, 47). Was Carl R. Rogers mit dieser gewissen Art von Beziehung meint, darauf gehe ich den Punkten 4.5. - 4.8. ein.

4.3 Inkongruenz

Ein weiterer zentraler Begriff von Carl R. Rogers Persönlichkeitstheorie ist die Inkongruenz. Er erklärt diesen Begriff folgendermaßen:

Inkongruenz ist die Unvereinbarkeit von zwei Tendenzen: dem organismischen Erleben einerseits und dem Selbstkonzept andererseits. Inkongruenz entsteht aus der Diskrepanz zwischen der Aktualisierungstendenz und der Selbstaktualisierungstendenz.

Diese Diskrepanz hat für die Person die Folge, dass gemachte Erfahrungen z.B. verzerrt oder verfälscht werden.

Diese Spannung zwischen der Aktualisierungstendenz und der Selbstaktualisierungstendenz kann der Klient nur lösen indem er die Erfahrungen entweder verzerrt, verfälscht oder verleugnet. Diese Erfahrung erleben Berater in der Praxis als Ursache für den fehlenden Veränderungsprozess. Diese Klienten werden in der Regel oft nicht als autonom erlebt (vgl. Weinberger 2013, 27ff).

4.4 Der Veränderungsprozess

Dieser Prozess wird also durch die oben beschriebene Inkongruenz gehemmt. Im Umkehrschluss bedeutet dies für meine Arbeit im Bereich der klientenzentrierten Beratung, dass beim Klienten eine Übereinstimmung zwischen dem Selbstkonzept und den organismischen Erfahrungen hergestellt werden muss, um Veränderungen in seinem Verhalten zu bewirken. Die notwendige Bedingung dafür ist, dass das Selbstkonzept flexibler wird. Damit dies geschieht, muss der Klient in der Lage sein mehr Erfahrungen in sein Selbstkonzept einzubauen.

Die Notwendigkeit ist eine vertrauensvolle Beziehung zum Berater. Nur so kann der Klient seine Angst- und Verteidigungsstrategien abbauen und negative Gefühle zulassen, die vorher nicht mit dem Selbstkonzept übereinstimmten. Der Klient kann mit Hilfe des Beraters so sein Selbstkonzept Schritt für Schritt erweitern.

Der Idealfall ist, dass der Klient ein flexibles Selbstkonzept erreicht. Dies würde bedeuten, dass das reale und ideale Selbstkonzept einander angenähert sind. Der Klient akzeptiert sich dann weitestgehend so wie er ist und muss keine Angst- und Verteidigungsstrategien aufbauen (vgl. Weinberger 2013, 28 ff).

Um die Persönlichkeit eines Menschen bei der Entfaltung zu unterstützen und ihm bei dem Prozess der Veränderung zu begleiten, sollte ich als Berater die drei notwendigen und hinreichenden Variablen der klientenzentrierten Beratung nach Carl R. Rogers kennen. In den nächsten Gliederungspunkten setze ich mich deshalb mit diesen drei Bedingungen theoretisch auseinander.

4.5 empathisches Verstehen

4.5.1 Begriffserklärung

Der Begriff des empathischen Verstehens spielt für die Persönlichkeitstheorie und somit für den klientenzentrierten Beratungsprozess eine zentrale Rolle.

Carl R. Rogers definiert den Begriff empathisches Verstehen folgendermaßen: „den inneren Bezugsrahmen des anderen möglichst exakt wahrzunehmen, mit all seinen emotionalen Komponenten und Bedeutungen, gerade so, als ob man die andere Person wäre, jedoch ohne jemals die „Als-ob“-Position aufzugeben“ (Rogers 1959, 37, zit. n. Weinberger 2013, 41).

Die Aufgabe des Beraters ist es sich auf die gefühlsmäßigen Empfindungen des Klienten zu konzentrieren und sich in die Lage des Klienten hineinzusetzen und dabei das Erlebte des Klienten trotzdem aus einer gewissen Distanz zu betrachten, um dies so besser für sich verarbeiten zu können.

In diesen Beratungsprozess gehört es zu den Aufgaben des Beraters den Klienten und seinen Bezugspunkt zu verstehen und ihm das Verstandene möglichst genau verbal wiederzugeben. Das Wiederholen des Gesagten vom Berater schafft dem Klienten eine gewisse Distanz. Diese Distanz hilft dem Klienten das Gesagte aus einem anderen Blickwinkel zu betrachten und seine Einstellungen und Werthaltungen in Frage zu stellen.

Das empathische Verstehen bezieht sich aber nicht nur auf das Gesagte des Klienten, es geht auch explizit um das nicht Gesagte. Die Aufgabe des Beraters ist es auch diese Empfindungen, vielleicht durch Mimik, Gestik, Stimme oder Körperhaltung vom Klienten sichtbar gemacht, zu erkennen. Da diese meist für den Klienten nicht sichtbar sind und der diese noch nicht verbal formulieren kann (vgl. Weinberger 2013, 41 ff).

4.5.2 Bedeutung

Durch die intensive Kommunikation zwischen Berater und Klientin, wird diese angeregt „sich mit den mit ihrem Erleben damit verbundenen Gefühle und Empfindungen auseinander zu setzen und durch ein Abwägen, Differenzieren und Konkretisieren ihrer Wünsche und Ziele schrittweise zu einer Klärung ihrer inneren und äußeren Konflikte zu kommen“ (Weinberger 2013, 41).

Bei der Beratung, wenn diese professionell umgesetzt wird, kommt es somit zu einem fortlaufenden gemeinsamen Suchprozess von Klient und Berater. Dieser

gemeinsame empathische verlaufende Suchprozess ermöglicht dem Klienten angstfrei über Gefühle und Konflikte zu kommunizieren. Er erlebt eine aktive Zugewandtheit und eine große Anteilnahme an seiner Person durch den Berater. Der Klient lernt selbst empathisches Verhalten (vgl. ebd., 43).

4.5.3 Die Art und Weise der Umsetzung des empathischen Verstehens durch den Berater

Als Berater stelle ich mir nun die Frage, wie setze ich das empathische Verstehen in der Praxis um.

Ganz klar wird in der Literatur formuliert, dass Carl R. Rogers die Umsetzung dieser Methode nicht als Technik verstanden haben wollte und die Methode vom „Spiegeln“³ nicht dafür geeignet ist, um empathisches Verstehen umzusetzen. Vielmehr erklärt er, dass es das empathische Verstehen auch durch Schweigen oder Körperkontakt mitgeteilt werden kann. Die verbale Kommunikation

sieht Carl R. Rogers als eine Methode für die Umsetzung des empathischen Verstehens.

Als Berater ist es von enormer Wichtigkeit die Äußerungen nicht als Feststellung zu formulieren. Günstiger sind fragende Formulierungen, um so dem Klienten das Gefühl geben zu können ihn zu verstehen. Der Klient hat durch die fragenden Formulierungen die Möglichkeit sich zur Richtigkeit des Gesagten zu äußern. So kann der Klient sagen, ob das Gesagte des Beraters über seine Empfindungen zutrifft oder nicht. Außerdem wird er so zur Mitarbeit im Beratungsprozess angeregt und sitzt nicht passiv daneben. Der Klient wird durch diese Art und Weise gefordert seine Empfindungen zu reflektieren und sich mit ihnen auseinanderzusetzen. Als positiv dürfte der Klient dabei empfinden, dass der Berater ihm aktiv zugewandt ist und an seiner Person und seinem Emotionen teilnimmt.

Weitere wichtige Hinweise für den Berater bei seiner Arbeit sind: Die Klientin sollte keine Belehrungen und Wertungen vom Berater erfahren. Die Kritik sollte durch den Berater so formuliert werden, dass dies beim Klient keine Angst und

³ Spiegeln bezeichnet den Versuch einer Person, auf Verhaltensweisen ihres Gesprächspartners so zu reagieren, dass sie seine Perspektive einnimmt und das Verstandene an ihn „zurückspiegelt“. Das heißt, die Person gibt es mit eigenen Worten das zurück, was sie von ihrem Gegenüber an Inhalten und Gefühlen verstanden hat (vgl. Weber 1994 ,69).

Abwehrmechanismen hervorruft und dieser angeregt ist über Konflikte zu sprechen (vgl. Weinberger 2013, 42 ff).

Die wichtigste Leitlinie um das empathische Verstehen umsetzen zu können und die Sichtweise des Klienten einnehmen zu können ist, sich permanent die Frage zu stellen: „Wie sieht die Klientin das?“ (Weinberger 2013, 44).

Für die Umsetzung des empathischen Verstehens durch den Berater ist es deshalb notwendig sich mit einer besonderen Art des Zuhörens und zwar dem aktivem Zuhören zu befassen.

4.5.4 Empathisches Zuhören

Kenntnisse über empathisches Zuhören gehören als Grundbedingung zu jedem helfenden Gespräch.

Deshalb werde ich jetzt kurz in Ansätzen erläutern, was empathisches Zuhören ist, welche Wirkungen es hat, was man als Berater beachten sollte und welche Formulierungen für den Berater sich als günstig erweisen.

Das empathische Zuhören heißt sich auf den Klienten zu konzentrieren, Ablenkungen zu ignorieren und sich als Berater in die Situation des Klienten hineinzuversetzen.

Dabei ist zu beachten, dass man auf den Inhalt, besonders auf den emotionalen Inhalt, genauso achtet, wie auf die „Äußerungen“ die durch Mimik, Gestik usw. gemacht werden. Dabei kann man beobachten, ob die zwei (verbale und non-verbale) Kommunikationskanäle widersprechende Informationen liefern.

Das empathische Zuhören bewirkt z.B., dass der Klient sich ernst genommen fühlt, dass Missverständnissen vorgebeugt wird und die Gesprächsatmosphäre sich entspannt.

Noch einige Tipps, was ich als Berater beachten sollte.

Das empathische Zuhören ist eine dem Klienten zugewandte Methode. Der Berater stellt seine Gedanken, Meinungen und Ratschläge zurück und möchte erst einmal verstehen, was den Klienten bewegt. Dabei hat der Berater die Möglichkeit die Emotionen des Klienten aufzunehmen.

Eine Methode für die Formulierungen des Beraters wäre das Gesagte des Klienten, welches er als Wesentliches verstanden hat, mit eigenen Worten aufzugreifen (vgl. Weinberger 2013, 51 ff).

4.5.5 Zentrale Rückschlüsse der Variablen empathischen Verstehens für die soziale Arbeit

Um als angehende Sozialarbeiterin die klientenzentrierte Beratung kompetent anwenden zu können, ist das empathische Verstehen eine Grundbedingung. Nur so gelingt es mir besser einen Perspektivenwechsel vorzunehmen und mich in die Rolle des Klienten hineinzusetzen. Die oben genannte Fragestellung von S. Weinberger „Wie sieht die Klientin das?“ erweist sich dabei für sehr nützlich und praktikabel. Auch die Methode des empathischen Zuhörens. Trotzdem ist mir natürlich auch bewusst geworden, dass die praktische Umsetzung schwierig ist. Beispiele für solche schwierigen Situationen wären z.B. dem Klienten nicht die Führung zu überlassen, das Aushalten meiner Gefühle und das Aushalten von Schweigepausen. Als angenehm empfinde ich es wiederum, dass ich die Möglichkeit habe empathisches Verhalten auf verschiedene Art und Weise mitzuteilen. Möglichkeiten wären z.B. durch Worte, durch Schweigen, durch Körpersprache.

Die Wirkungen des empathischen Verstehens sind ohne Frage für die klientenzentrierte Beratung sehr förderlich. Ich kann als Berater erfassen, was der Klient mir nonverbal und verbal mitteilt, was ihn bewegt so zu handeln, welche Gefühle er hat und wie er diese selbst bewertet und somit gemeinsam mit ihm in den gemeinsamen Suchprozess gehen, der es ihm ermöglicht schrittweise zu einer Klärung seiner inneren und äußeren Konflikte zu kommen.

4.6 unbedingte Wertschätzung

4.6.1 Begriffserklärung

Die Definition von Carl R. Rogers zur unbedingten Wertschätzung lautet: „eine Person zu schätzen, ungeachtet der verschiedenen Bewertungen, die man selbst ihren verschiedenen Verhaltensweisen gegenüber hat“ (Rogers 1959, 35, zit.n. Weinberger 2013, 59).

Dies beinhaltet, dass der Berater den Klienten so akzeptiert und annimmt wie er ist. Keine Rolle spielt dabei, was der Klient äußert und wie er sich gerade verhält.

Dieses bedingungslose Akzeptieren darf seitens des Beraters nicht an Bedingungen geknüpft werden. Nur so ist die Möglichkeit für das Entstehen einer

konstruktiven zwischenmenschlichen Beziehung gegeben (vgl. Weinberger 2013, 59ff).

4.6.2 Bedeutung

In diesem Abschnitt werde ich nun die bedeutendsten Folgen der unbedingten Wertschätzung erläutern. Auch hier muss angemerkt werden, dass diese nicht losgelöst von den anderen zwei Bedingungen, dem empathischen Verstehen und der Kongruenz betrachtet werden kann. Alle drei Bedingungen wirken ineinander und miteinander.

Der Klient erfährt Anerkennung und Akzeptanz, die er in seinem Leben sehr wahrscheinlich zu selten erfahren hat. Dies ermöglicht dem Klienten sich mit seinen Gefühlen, Gedanken und Bewertungen kennenzulernen. Der Klient kann sich selbst entdecken. Dadurch kann der Prozess der Persönlichkeitsveränderung stattfinden und der Zustand von Inkongruenz kann allmählich aufgelöst werden.

Es können also immer mehr Übereinstimmungen zwischen den organismischen Bewertungen und den Bewertungen des Selbstkonzeptes hergestellt werden. Die Auswirkungen für den Klienten wären Abbau der Angst- und Verteidigungsmechanismen, mehr Autonomie, Akzeptanz der eigenen Person, Offenheit über eigene positive und negative Gefühle zu sprechen und eine Veränderung der Verhaltensweisen zu ermöglichen (vgl. ebd. 60ff).

4.6.3 Hinweise für den Berater zur Verwirklichung der unbedingten Wertschätzung

Um diese unbedingte Wertschätzung praktizieren zu können, darf der Berater keine wertenden Abneigungen oder Missbilligungen aussprechende Stellungnahme vornehmen.

Die persönliche Bewertung des Beraters darf keine Rolle spielen. Carl R. Rogers weist auch darauf hin, dass positive und negative Gefühle auf die gleiche Art und Weise akzeptiert werden ohne moralische Wertung. Er lobt weder die positiven Gefühle, noch kritisiert er die negativen Gefühle. Nur so bekommt der Klient die Gelegenheit sich so erleben, wahrzunehmen und zu verstehen wie er ist (ebd., 61 ff).

Einige Hinweise zur Verwirklichung der unbedingten Wertschätzung von Dieker/Müller sind in der Anlage 1 zu finden (Dieker/ Müller 1986, 32 f, vgl. Weinberger 2013, 63).

4.6.4 Zentrale Rückschlüsse der Variablen unbedingten Wertschätzung für die soziale Arbeit

Als Sozialarbeiter stelle ich mir die Frage: Gelingt es mir in jedem Fall so eine unbedingte Wertschätzung zu praktizieren und was tue ich, wenn es mir nicht gelingt, den Klienten so zu akzeptieren wie er ist? Eine weitere Frage ist es: Kann ich den Sachverhalt in der Praxis der sozialen Arbeit, diese Akzeptanz nicht an Bedingungen zu knüpfen, umsetzen? Soziale Arbeit ist oft an Bedingungen geknüpft.

Ein Problem bei meiner Arbeit für die Anwendung dieser Bedingung von Carl R. Rogers sind die Rahmenbedingungen meiner Institution, vor allem die Zeitliche. Seit einem längeren Zeitraum häufen sich bei uns im Kindergarten die krankheitsbedingten Ausfälle der Kollegen durch Arbeitsüberlastung, was eine Praktikierbarkeit dieser Variablen entgegensteht. Diese Rahmenbedingungen verhindern leider die Möglichkeit sich so auf den Klienten einzustellen, wie es notwendig wäre.

Auf der anderen Seite sehe ich welche Auswirkung diese unbedingte Wertschätzung hat und welche Entwicklungsmöglichkeiten dem Klient dadurch gegeben sind. Nur wenn der Klient diese unbedingte Wertschätzung meinerseits erfährt, wird es ihm ermöglicht sich zu öffnen. Es wird emotionale Wärme erzeugt, der Klient kann über seine Probleme und Ängste sprechen und somit können Veränderungen hinsichtlich des Selbstkonzeptes stattfinden.

4.7 Kongruenz

4.7.1 Begriffserklärung

Der dritte zentrale Begriff der Persönlichkeitstheorie wird so definiert: „Kongruenz bedeutet, dass die Beraterin sich dessen, was sie erlebt oder empfindet, deutlich gewahr wird, dass ihr diese Empfindungen verfügbar sind und sie dieses Erleben in den Kontakt mit der Klientin einbringt, wenn es angemessen ist“ (Rogers 1997, 31, zit. n. Weinberger 2013, 66). Dieser Begriff wird in der Literatur auch mit Echtheit oder Authentizität übersetzt. Für Carl R. Rogers war dieser

Begriff der grundlegendste unter den Einstellungen für einen förderlichen Verlauf einer Beratung. Für ihn war es wichtig, dass der Berater beim Beratungsgespräch als Person anwesend ist und keine Rolle gegenüber dem Klienten vor zu spielen. Dieses als Person da zu sein, bedeutet echt zu sein und ihm offen gegenüber zu treten (vgl. Weinberger 2013., 66).

4.7.2 Bedeutung

Der Klient kann durch die ihm entgegengebrachte Echtheit und unbedingte Wertschätzung durch den Berater Vertrauen fassen, um über seine Gefühle und Probleme zu sprechen. Dies führt dazu, dass er selbst offener und echter wird und damit auch schrittweise mehr er selbst sein kann.

Weiterhin ist das Vorhandensein der Kongruenz beim Berater die Voraussetzung für die Realisierung der unbedingten Wertschätzung und des empathischen Verstehens (ebd., 66 ff).

4.7.3 Hinweise für den Berater zur Verwirklichung der Kongruenz

Um die Kongruenz als Berater ausüben zu können, muss die Voraussetzung „Offen-sein für sich selber“ (Weinberger 2013,66) gegeben sein. Der Berater sollte darauf achten, was in ihm selbst vorgeht, sollte dies aber nicht immer äußern. Angemessener ist es als Berater bei der Verbalisierung gegenüber dem Klienten auf die Sinnhaftigkeit zu achten, d.h. der Berater spricht, wenn es angemessen ist.

Angemessen heißt auch sich nicht hinter seiner professionellen Rolle zu verstecken, sondern, sich bei immer wiederkehrenden Gefühlen auch zu äußern (ebd., 66 ff)

4.7.4 Zentrale Rückschlüsse der Variablen Kongruenz für die soziale Arbeit

Die Auswirkungen dieser Bedingung bei der Beratung sind auch hier wieder als sehr gewinnbringend zu bezeichnen. Wenn ich darüber nur nachdenke, dass der Klient durch die Echtheit meinerseits bedingungsfreie Selbstachtung erleben kann, empfinde ich das als bewegend. Aber auch hier sollten zur Umsetzung wieder bestimmte Rahmenbedingungen der Institution gegeben sein. Als sehr förderlich und gesunderhaltend für mich würde ich z.B. Supervision zur Klärung der eigenen Gefühle sehen. Mir ist auch klar geworden, dass ich die

Beratung nur durchführen kann, wenn ich selbst autonom bin und Vertrauen in mich selbst habe. Auch die Umsetzung dieser Variablen führt dazu, dass der Klient Vertrauen fasst und somit über seine Probleme spricht und dies weitläufig zu einer Verhaltensänderung führen kann.

4.8 Selbstexploration

Die Selbstexploration meint, dass der Klient, wenn er diese erreicht, in der Lage ist über seine Gefühle zu sprechen, über emotionale Erlebnisse, über die gefühlsmäßigen Einstellungen, Bewertungen, Wünsche und Ziele oder sich darüber klarer wird oder zumindest um Klärung bemüht ist. Diese Selbstexploration beim Klienten kann nur erreicht werden, wenn die drei notwendigen und hinreichenden Variablen der klientenzentrierten Beratung nach Carl R. Rogers also empathisches Verstehen, unbedingte Wertschätzung und Kongruenz gegenüber dem Klienten und seinen Problemen vom Berater verwirklicht werden. Bei empirischen Befunden wurde nachgewiesen, dass es einen engen Zusammenhang zwischen Selbstexploration und konstruktiver Veränderung des Klienten gibt (ebd., 69).

4.9 Zusammenfassung für die soziale Arbeit

Die Persönlichkeitstheorie von Carl R. Rogers und die drei Bedingungen Echtheit, unbedingte Wertschätzung und empathisches Verstehen sind wichtige Grundlagen für die klientenzentrierte Beratung im sozialen Bereich.

Auch außerhalb der sozialen Handlungsfelder hat dieser Ansatz Verbreitung und Anerkennung erfahren. Ich betrachte dies als sehr gewinnbringend für die vielen Arbeitsfelder einer zukünftigen Sozialarbeiterin.

Das Wissen dieser theoretischen Grundlagen spielt für meine Arbeit eine wichtige Rolle. Durch die Erarbeitung dieser Grundlagen gewann ich nun Kenntnisse, wie ich dem Klienten als Berater zu einem besseren Verständnis der eigenen Gefühle behilflich sein kann, sowie bei seinem konstruktiven Wandel seiner Einstellungen und seines Verhaltens unterstützen kann. Ich kann nun den Klienten durch das Wissen und die daraus resultierende Anwendung über die Bedingungen der Beziehungsgestaltung bei der Realisierung einer besseren Anpassung zwischen seinem Selbstkonzept und seiner Erfahrung begleiten.

Weiterhin offenbarte mir die Inkongruenz zwischen dem Selbst und der Erfahrung, die Ursache von Angst- und Verteidigungsstrategien.

Wichtig war natürlich die Betrachtung aller zentralen Begriffe dieser Persönlichkeitstheorie da diese nur im Kontext verstanden werden können.

Bei der Anwendung dieser Grundlagen sollte es jedoch immer wieder meine Aufgabe sein, meine Fähigkeiten weiterzuentwickeln und mich zu fragen, ob ich diese Theorien richtig anwende, damit es nicht zu nichtadäquaten Verhaltensweisen meinerseits kommt. Ich sollte z.B. solche Methoden wie Bagatellisieren, Dirigieren usw. vermeiden. Weiterhin erkannte ich bei der Ausarbeitung dieser Theorien, dass es mir nicht sofort bei jeden Klienten möglich sein wird diese umzusetzen und dass dies auch ein komplexer Lernprozess für mich sein wird, so ein Beziehungsangebot herzustellen. Außerdem benötigt es viel Zeit, um so eine enge vertrauensvolle Beziehung aufzubauen. Ich denke nur eine länger andauernde und enge Beziehung zwischen Klient und Berater kann die drei Bedingungen erfüllen und bietet dem Klienten somit die Möglichkeit sich über seine Probleme zu äußern und den Prozess der Veränderung anzustoßen. Weiterhin sollte ich mir immer vor Augen führen, dass der Klient im Mittelpunkt steht und nicht das Problem.

Weitere Aspekte bei der Anwendung der klientenzentrierten Beratung, die man natürlich nicht außeracht lassen sollte, sind z.B. die Gesprächsvorbereitung, die Gesprächsatmosphäre, der Gesprächsbeginn.

Ein weiterer wichtiger Punkt für die Umsetzung sind die institutionellen Rahmenbedingungen in meiner Arbeit als zukünftige Sozialarbeiterin, z.B. „Was ist mein Auftrag?“. Da dieser Auftrag, für mich keine erkennbare Rolle in den Grundlagen von Carl R. Rogers spielte und somit für mich Grenzen für die Einsetzbarkeit dieser Beratungsmethode in der sozialen Arbeit erkennbar sind, möchte ich mich nun dem methodischen Zugang Engaging von Mechthild Seithe widmen.

5 Engaging – ein methodischer Zugang der klientenzentrierten Beratung in der sozialen Arbeit

In der Praxis der sozialen Arbeit werde ich mit dem unterschiedlichsten Klientel arbeiten. Es werden sich Beratungssituationen mit nicht motivierten Klienten, Adressaten in Zwangskontexten usw. ergeben. Dort werde ich vermutlich mit der klientenzentrierten Beratung nach Carl R. Rogers an meine Grenzen und an die Grenzen der Einsetzbarkeit dieser Methode gelangen. Oft werden mir zusätzlich in der Praxis z.B. die zeitlichen und institutionellen Rahmenbedingungen für die Anwendung dieser Beratungsmethode fehlen. Als Sozialpädagoge unterliege ich auch sehr oft der Notwendigkeit vom Klienten im Beratungsgespräch Handlungen und Konsequenzen einzufordern. Was tue ich dann? Mit Engaging entwickelte Mechthild Seithe ein Konzept, welches die klientenzentrierte Beratung mit anderen Methoden untersetzt und diese einbezieht und somit die Anwendung in den Arbeits- und Problemfeldern der sozialen Arbeit ermöglicht. Engaging ein neuer methodischer Zugang der klientenzentrierten Beratung in der sozialen Arbeit.

5.1 Beratung in der sozialen Arbeit

Die Beratung spielt in jedem Arbeitsfeld der sozialen Arbeit eine wichtige Rolle und findet in vielen Tätigkeitsfeldern Anwendung. Die klient- oder personenzentrierte Beratung nach Carl R. Rogers wird auch in der sozialen Arbeit als Weg zur gelingenden Kommunikation gesehen, der auch hier als Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Beratung dient und als Grundlage für eine förderliche Beziehung zwischen Klient und Sozialpädagoge gesehen wird. Demgemäß „...wird die Klientenzentrierte Gesprächsführung in der sozialpädagogischen Fachliteratur als in besonderer Weise geeignet angesehen, das Fallverstehen, die Rekonstruktion der Lebenswirklichkeit der KlientIn durch die KlientIn sowie eine bisubjektive Handlungsstruktur zu ermöglichen“ (vgl. z.B. Galuske 2007; Völske 1997; Schefold 1998; Merchel 1993, zit. n. Seithe 2008, 22). „So betont etwa auch Stautmann: „Personenzentrierte Gespräche ermöglichen oder erleichtern es, überhaupt zu verstehen, wie die einzelne Person sich selbst und wie sie ihre Umwelt erlebt. Damit erlauben sie es Beratern, sich auf die subjektive Situations- und Problemsicht der zu beratenden Person akzeptierend einzu-

lassen“ (Strautmann 2000, 101, zit. n. Seithe 2008, 22). „Zum anderen wird die Klientenzentrierte Beratung als Abkömmling der Klientenzentrierten Psychotherapie angesehen und ihr Wert von daher für eine lebenswelt- und alltagsorientierte Beratung infrage gestellt“ (Seithe 2008, 9). So wird die Klientenzentrierte Beratung innerhalb der sozialen Arbeit unter folgenden Gesichtspunkten betrachtet und führt deshalb zur Begrenztheit seiner Einsetzbarkeit:

„Beratung in der sozialen Arbeit sieht den einzelnen Klienten dabei immer eingebettet in seine spezifischen sozialen wie materiellen Gegebenheiten und versucht in keinem Fall, den einzelnen Menschen losgelöst von seiner Lebenswelt zu begreifen. Dies ist grundsätzliches Anliegen aller sozialpädagogischen Hilfe- und Beratungskonzeptionen“ (vgl. z.B. Böhnisch et al. 2005, 103; Galuske 2007, 136; Thiersch 1989, 189, zit. n. Seithe 2008, 11).

Der Prozess der klientenzentrierten Beratung zeichnet sich in der sozialen Arbeit auf Seiten der Beraterin durch folgende Punkte aus:

„1. auf Seiten der Beraterin dadurch, dass sie überwiegend

- im Rahmen einer Institution arbeitet, die ihr eine ganz bestimmte Funktion zuweist;
- für den einzelnen Klienten nur eine begrenzte Zeit zur Verfügung hat;
- die Probleme des Klienten von bestimmten Umweltfaktoren verursacht und aufrechterhalten sieht;

2. auf Seiten des Klienten dadurch, dass er überwiegend

- konkrete Hilfe erwartet;
- die Schwierigkeiten, in denen er sich befindet, weniger in seiner Person als vielmehr durch äußere Faktoren verursacht und aufrechterhalten sieht und
- keinen so großen Leidensdruck hat wie jemand, der sich bei einem Psychotherapeuten anmeldet“ (Weinberger 2013, 36-37).

Deshalb ist es unumgänglich, sich zu fragen, wie klientenzentrierte Beratung im sozialen Kontext aussehen müsste und was sie dort erreichen kann.

5.2 Begriffserklärung Engaging

Der Begriff Engaging ist der Begriff der klientenzentrierten Beratung, der für die sozialpädagogische Variante der klientenzentrierten Beratung von Mechthild Seithe gewählt wurde.

„Engaging bedeutet, dass

- durch die empathische Arbeit mit unmotivierten KlientInnen,
- durch einen empathischen Ansatz des Konfrontierens und
- durch den Einsatz der Klientenzentrierten Beratung als Basis- oder Hintergrundmethode

in allen möglichen Phasen und Beratungszusammenhängen der Sozialen Arbeit ein klientenzentrierter Umgang mit den Menschen möglich wird und die Klientenzentrierte Beratung auch in der Sozialen Arbeit in vollem Umfang und in allen Praxisfeldern und im Kontext der meisten methodischen Zugänge ihre Wirkung in Richtung Empowerment ihrer Klientel entfalten kann“ (Seithe 2008, Abschlussbemerkung).

Auch hier weist Mechthild Seithe darauf hin, dass Engaging auf die Grundannahmen von Carl R. Rogers und der drei Variablen basiert (vgl. Seithe 2008, 15).

5.3 Gemeinsamer Ansatzpunkt und Unterschiede auf die Sicht des Klienten von Engaging und der klientenzentrierten Beratung

Die Methode des Engaging und der klientenzentrierten Beratung gehen beide davon aus, „dass die KlientIn Subjekt ihres Lebens ist und lernen muss und kann, diese Funktion (wieder) auszufüllen“ (Seithe 2008, 17).

Das Ziel der allgemeinen Beratung liegt darin, dass sich der Klient mit seinen inneren Prozessen auseinandersetzt und dadurch anfängt aktiv nach neuen Sichtweisen, Lösungen und Wegen für sein Problem zu suchen. Mechthild Seithe bezeichnet diesen Prozess als innere Aushandlung. Der Klient soll seine Veränderungspotentiale erkennen (vgl. ebd., 20).

Die Ursachen und Ansatzpunkte von Carl R. Rogers personenzentrierten Ansatzes erklärte ich bereits im Punkt 4 und werde deshalb hier nicht noch einmal darauf eingehen.

Die Unterschiede auf die Sicht, von der klientenzentrierten Beratung und Beratung in der sozialen Arbeit, auf den Klienten liegen in den historischen und theoretischen

schen Hintergründen. Ein Unterschied ist die Ursache, warum der Klient nicht das Subjekt seines Lebens ist. Nach Böhnisch hat dies bei der sozialen Arbeit folgenden Grund: „Sozialpädagogische Hilfen lassen sich als gesellschaftlich institutionalisierte, lebensweltlich orientierte Reaktion auf psychosoziale Bewältigungsprobleme in der Folge gesellschaftlichen Wandels und darin enthaltener sozialer Desintegrationstendenzen verstehen“ (et al. Böhnisch 2005, 103, zit. n. Seithe 2008, 17). Die Ursache dafür, dass der Klient nicht „mehr Subjekt seines Lebens ist“ liegt in der sozialen Arbeit in den zunehmenden Individualisierungstendenzen der Gesellschaft. Das Konzept der Lebensweltorientierung, ein Konzept der biografisch und sozialräumlich sensiblen Arbeit, ist der exponierteste Ansatz, der sich diesem Problem annimmt (vgl. Seithe 2008, 17f). Der Ansatz der Lebensweltorientierung in der sozialen Arbeit geht also davon aus, dass der Klient „der Manager seines Lebens ist“ und dieser selbst am besten in der Lage ist für seine Probleme angemessene Ziele, Wege und Lösungen zu entwickeln. Er orientiert sich an den Ressourcen des Klienten und nutzt diese als Handlungsansatz. Der Klient und Berater gehen gemeinsam auf den Weg um geeignete Hilfe und Lösungswege zu finden. Sozialpädagogisches Handeln und die damit in Verbindung stehende Kommunikation und Interaktion findet immer zwischen zwei involvierten und tätigen gleichberechtigten Subjekten statt. (vgl. ebd. 2008, 17ff). „Dieser Prozess wird auch als „Koproduktionsprozess Sozialer Arbeit“ bezeichnet“ (zit. n. ebd. 2008, 19 f).

„Für die Anwendung des klientenzentrierten Konzeptes in der psychosozialen Praxis lässt sich folgern, dass dieses sehr komplexe Aufgabenfeld von Beratung in der psychosozialen Arbeit eine Klientenzentrierte Gesprächsführung verlangt, in der die Prinzipien des klienten- bzw. personenzentrierten Ansatzes so realisiert werden, dass im Sinne einer stärkeren Strukturierung und Themenzentrierung (*Gesprächsführung*) nicht nur auf die innere Erlebniswelt der Klienten eingegangen wird, sondern ebenso auf die Handlungsebene und das konkrete soziale Umfeld, in das Erleben und Verhalten der Klienten eingebettet sind“ (Weinberger 2013, 37).

5.4 Klientenzentrierte Beratung in der sozialen Arbeit und deren Grenzen

„Anlass der klientenzentrierten Beratung in der sozialen Arbeit kann praktisch alles sein, was Menschen in ihrem Alltag bewegt, betrifft, was sie behindert oder ihnen gar schwer fällt, wo sie nicht weiter wissen oder wo sie Entscheidungen treffen müssen“ (Seithe 2008, 32). In der klientenzentrierten sozialen Beratung geht es in erster Linie um die Übernahme der Selbstverantwortung und die Verantwortung für andere. Mit den Zielen eine Zunahme an Lern- und Lebensfreude zu erreichen und Wachstumsblockierungen abzubauen und somit die Bewältigung des Lebens zu ermöglichen (vgl. Sander 1999, 70, vgl. Seithe 2008, 32). Beratung in der sozialen Arbeit sollte alltagstauglich sein und kann somit auch als niedrigschwellige Beratung organisiert sein, um keine Berührungssängste zu erzeugen. Sie muss auch nicht immer in einem geschützten Raum stattfinden, sondern kann z.B. als Methode eines offenen Beratungsgebotes angeboten werden.

Klientenzentrierte Beratungen in der sozialen Arbeit können z.B. in einem Stadtteilzentrum, in einer Kontaktstelle im Einkaufszentrum erfolgen (vgl. Siedendiek et al. 2002, 173, Seithe 2008, 31ff).

Somit kommt klientenzentrierte Beratung, trotz ihrer Übereinstimmung bei den Grundannahmen nach Rogers, im sozialen Kontext an ihre Grenzen.

Michael Galuske kritisiert deshalb folgende zwei Punkte der klientenzentrierten Beratung hinsichtlich der Einsetzbarkeit in der sozialen Arbeit:

- „die alltagsferne Situation ihrer therapeutisch orientierten Interaktion,
- die einseitige Thematisierung psychischer Problemlagen und inner- oder intrapsychischer Themen

Seine Schlussfolgerung lautet: Klientenzentrierte Beratung ist in manchen Situationen sozialpädagogischen Handelns durchaus angebracht und hilfreich, in anderen aber unsinnig und unbrauchbar“ (vgl. Galuske 2007, 183, Seithe 2008, 24). Auch Thiersch schließt sich dieser kritischen Einstellung an.

Die Beratung in der sozialen Arbeit, die alltagstauglich ist, bezieht sich nach Thiersch auf folgende Aspekte:

- „Öffnung für alle, die in Nöten sind (gegen Selektion),
- Öffnung hin auf methodische Vielfalt (gegen methodische Vorfestlegung),

- Öffnung hin zu lebenspraktischen, instrumentellen wie auch gesellschaftlichen-politischen Problemen (gegen die enge Rekonstruktion von Lebensproblemen auf psychisch- kommunikative Vorgänge),
- Öffnung auch für KlientInnen mit geringer Motivation (gegen die Selektion von KlientInnen mit intrinsischem Leidensdruck und hinreichenden Ressourcen),
- Öffnung für KlientInnen mit ungünstigen Zugangsmöglichkeiten und Angebot im Lebensfeld selber (gegen die institutionelle Abgrenzung im geschützten Raum)“ (1989, 189, zit. n. Seithe 2008, 24f.).

Diese aufgelisteten und oben beschriebenen Aspekte lassen an der Alltagstauglichkeit der klientenzentrierten Beratung zweifeln und zeigen Grenzen für die Einsetzbarkeit dieser auf. Soziale Beratung, die Methode des Engaging, will den Klienten in seiner ganzen komplexen Lebenswelt wahrnehmen, offen für alle Problemlagen sein und alle Klienten und sich nicht nur auf die psychischen Probleme beschränken. Sie möchte also somit alltagstauglich sein, für viele Methoden offen sein und die Bereicherung für die Beratungsarbeit von Sozialarbeitern bezwecken. „Deshalb muss, ..., sozialpädagogische Beratung neben den „invidiumbezogenen Unterstützungen“ auch eine Vielzahl von „umgebungsbezogenen Interventionen“ leisten“ (Sander 1999, zit. n. Seithe 2008, 29). In den nächsten Abschnitten werde ich auf zwei erschwerende Bedingungen der klientenzentrierten sozialen Beratung, die fehlende Motivation und die Konfrontation, eingehen (vgl. Seithe 2008, 26ff).

5.5 Der Umgang mit nicht motivierten Adressaten

In der Beratung im sozialen Kontext erlebt der Sozialpädagoge sehr häufig als Normalfall, dass der Klient für die Beratung begrenzt oder nicht motiviert ist. Der Klient wird in den Arbeitsfeldern der sozialen Arbeit häufig dazu gedrängt eine Beratung aufzusuchen. Es handelt sich also meist um einen Zwangskontext in der Beratung. Dies bedingt natürlich, dass der Klient oft nicht bereit oder in der Lage ist seine Probleme zu verbalisieren und mit Ängsten und Misstrauen in der Beratung erscheint (vgl. ebd., 27).

5.5.1 Eine Beratung, die ohne Motivation beginnt

„Viele KlientInnen der Sozialen Arbeit kommen also nicht freiwillig, sie sind gezwungen, entweder durch die Umstände, durch Dritte oder durch gesetzliche Bestimmungen“ (vgl. Lüssi 1991, 101, zit. n. Seithe 2008, 33). Der Klient bringt also nicht diese Fähigkeit der Selbstexploration mit. In der sozialen Arbeit liegt auch das Problem vor, dass die vom Sozialpädagogen wahrgenommenen und erkannten Probleme, für den Klienten nicht offensichtlich sind (z.B. Kindeswohlgefährdung). Er leugnet diese oder sieht diese nicht (vgl. Seithe 2008, 33). Der Klient sieht diese nicht als eigene an. Wie geht der Berater nun mit dieser Situation um?

5.5.2 Umgang mit nicht motivierten Klienten

„Beratung in der Sozialen Arbeit muss sich erst einmal ihre eigenen Voraussetzungen schaffen, nämlich die Bereitschaft der KlientIn erarbeiten, in das Beratungsgespräch einzusteigen, dabei zu bleiben und es als ihre eigene Angelegenheit, als eine hilfreiche Möglichkeit zur Problembewältigung zu begreifen“ (ebd., 34). Trotz dieser Akzeptanz dieser Ansicht vieler Autoren der Sozialpädagogik, gibt es nur wenige, die sich mit diesem Thema der Methodik des Zugangs mit unmotivierten Klienten beschäftigen.

Wie geht der Berater nun mit den skeptischen und misstrauischen Klienten um? Eine Möglichkeit nach Thiersch wäre es beim Klienten erst einmal die Beratungsfähigkeit und Beratungsbereitschaft herzustellen. Für ihn gibt es keine nicht motivierten Klienten, sondern eine Vielzahl von Motivationslagen. Diese unterschiedlichen Motivationslagen von Klienten lassen sich durch folgende Merkmale kennzeichnen: gezwungene Beratung, die geschickt Überwiesenen (eine Beratung ohne dafür einen eigenen Wunsch formuliert zu haben), unangemessene Erwartungen an den Klienten an den Ablauf oder ihr Ergebnis, das fehlende Vertrauensverhältnis aufgrund von Ängstlichkeit und Misstrauen des Klienten (vgl. ebd., 33).

Der Umgang mit diesen verschiedenen Ursachen für die Ausgangslagen der klientenzentrierte Beratung in der sozialen Arbeit ist sehr unterschiedlich.

Die Lebensweltorientierung ist bemüht nicht motivierte Klienten zu motivieren, damit ein Koproduktionsprozess stattfinden kann und damit eine weitere Hilfe möglich ist (vgl. ebd., 34). `Eine Verweigerung von Hilfe aufgrund mangelnder

Problemsicht oder Motivation kommt für die lebensweltlich orientierte Soziale Arbeit nicht infrage. Damit bleibt aber „Sozialer Arbeit ...nichts anderes übrig, als die Hilfe brauchenden Menschen immer wieder zu motivieren, ihnen zur Einsicht zu verhelfen, sie zu überzeugen und zu Schritten zu bewegen“ (Gehrmann, Müller 1998, 3, zit. n. Seithe 2008, 34). Ausgeschlossen werden aber auf der anderen Seite Verhaltensänderungen durch Zwangsmaßnahmen.

Gehrmann und Müller zeigen einen methodischen Weg für diese Motivierung am Gesprächsbeginn auf und „verstehen die notwendige Einstiegsmotivierung als eine Art Umwerbungsphase der Klientel“ (hier: der Familien; im Programm, Familie im Mittelpunkt; Gehrmann/ Müller 2008, 115, zit. n. Seithe 2008, 34f) darunter.

Auch S. Weinberger sagt zur Beratung im sozialen Kontext, dass diese unter anderen motivationalen Bedingungen stattfindet und eigene Voraussetzungen geschaffen werden müssen. Sie benennt als Voraussetzung die Bereitschaft des Klienten zu erarbeiten. Doch auch sie zeigt dafür keine Methoden auf (vgl. ebd., 34).

5.5.3 Der Motivierungsprozess

Um das Thema des Motivierungsprozesses aufzugreifen, empfinde ich es als wichtig sich erst einmal den Begriff der Motivation zu betrachten. William R. Miller und Stephen Rollnick beschäftigten sich mit diesem Thema und stellten folgendes fest: „Was wir hier sagen wollen ist, dass Motivation in vieler Hinsicht ein zwischenmenschlicher Prozess ist, das Resultat einer Interaktion zwischen Personen. Dies weicht etwas von der allgemeinen Vorstellung ab, dass Motivation etwas Inneres ist, das in der Person als ein Zustand oder Charakterzug existiert. Motivation für eine Veränderung kann nicht nur durch den zwischenmenschlichen Kontext beeinflusst werden, sondern geht auch in direkter Weise daraus hervor“ (Rollnick/ Miller 2004, 42).

Folgende Hinweise und Ansatzpunkte werden von verschiedenen Autoren für diesen Prozess gegeben:

Bei dem Einstieg in ein Gespräch sollte der Berater vor allem „das Argumentieren vermeiden, mit dem Widerstand gehen, Empathie praktizieren und auf Kri-

tik, Konfrontation und unerbetene Ratschläge verzichten“ (Körkel/Drinkmann 2002, 27, zit. n. Seithe 2008, 35).

Konkrete Verhaltensregeln für den Gesprächseinstieg werden von Gehrman und Müller benannt:

- respektvolles akzeptierendes Verhalten (z.B. den Grund für die Beratung erklären)
- Akzeptierende annehmende Grundhaltung
- Aktives Zuhören
- Verhalten nicht zu verurteilen
- Positives Feedback
- Ichbotschaften(vgl. Gehrman/Müller 2002, 116, vgl. Seithe 2008. 35)

Versucht der Berater sich in die Lage des Klienten hineinzusetzen, veranschaulicht ihm das wichtige Einblicke in seine Strategien seiner Lebensbewältigung (vgl. Seithe, 35). So kann der Berater feststellen, ob es eine Abweichung zwischen der Einschätzung subjektiver und objektiver Problemwahrnehmung und –gewichtung gibt (vgl. Buchholz 1984, Seithe 2008, 36).

Gehrman und Müller entwickelten eine Theorie und zogen folgende Schlussfolgerungen daraus:

„ Diese Theorie lässt die Unmotiviertheit von KlientInnen der Sozialen Arbeit in einem ganz anderen Licht erscheinen. Sie macht klar, dass die Unmotiviertheit und der Widerstand gegen Hilfe und Beratung ganz normale und vorhersehbare Reaktionen von Menschen auf eine Zwangssituation sein können“ (Seithe 2008, 36).

„Auch Körkel und Drinkmann betonen, dass Motivationsmangel nicht Frage eines bestimmten Persönlichkeitsbildes oder z.B. auch eines Suchtbildes sein muss. Vielmehr erscheint ihnen Motivation und damit eben auch fehlende Motivation als ein wechselseitige, interaktionelles und damit auch gestaltbares Phänomen“ (Körkel/Drinkmann 2002, 26, zit. n. Seithe 2008, 36). Somit kann man sagen, dass die Motivationslage durch den Klienten und Berater mit Interaktion und Kommunikation gestaltet werden kann. Der Berater kann also durch Interaktion und Kommunikation Einfluss auf die Motivationsprobleme nehmen und die Motivationslage verändern (vgl. Seithe 2008, 36f).

5.5.4 Hinweise und Rückschlüsse für den Berater

Der Umgang des Beraters mit dem Klienten spielt für den Motivierungsprozess eine zentrale Rolle. Der Berater hat in vielen Fällen die Aufgabe die Motivation des Klienten für das Gespräch zu erlangen und den Widerstand zu akzeptieren. Der Berater sollte also in der Lage sein, „die Impulse, die eine Klientin in ihr auslöst durch das spezifische Beziehungsangebot, das sie macht, wahrzunehmen und zu verstehen“ (Biermann-Ratjen et al. 2003, 198, zit. n. Seithe 2008, 38). Als Berater habe ich die Aufgabe das gemachte Beziehungsangebot wahrzunehmen und zu akzeptieren und die Widerstände und fehlende Motivation des Klienten nicht persönlich zu nehmen oder als Bedrohung oder persönliche Ablehnung zu empfinden. Als Berater sollte ich versuchen eine Beratungsbereitschaft und Beratungsfähigkeit herzustellen, also den Widerstand zu begreifen, zu akzeptieren und empathisch darauf einzugehen, anstatt einen direkten konfrontierenden Therapiestil anzuwenden und damit den Widerstand des Klienten zu erhöhen (vgl. Seithe 2008, 37f).

Auch hier sind die Bedingungen der klientenzentrierten Beratung nach Carl R. Rogers Schlüsselpunkte, also maßgebend für den Beratungsprozess mit nicht motivierten Klienten.

Aufgabe des Beraters ist es sofort die empfundene Störung oder Blockierung des Beratungsablaufes selber aufzugreifen und zum Thema zu machen. Somit bleibt der Berater bei dem Klienten und bei dem Thema was den Klienten bewegt⁴. Am Anfang des Gesprächs beachtet der Berater die Sicht der Thematik aus dem Blickwinkel des Klienten, seine Motivationslage und die Einstellungen und Gefühle zur Gesprächssituation. „Beratung kann also bei unmotivierten KlientInnen nur greifen, wenn die SozialarbeiterIn bereit ist, gerade die Momente, die es der KlientIn so schwer machen, sich überhaupt auf den Beratungsprozess einzulassen, zum unmittelbaren Thema der Beratung zu machen“ (vgl. Gehrman/ Müller 1998, Buchholz-Graf 2001, zit. n. Seithe 2008, 39). Der Berater lässt sich zuerst auf die gezeigten oder geäußerten Widerstände gegen die Beratung des Klienten ein. Er reagiert empathisch und akzeptierend. Oft ist es

⁴ `Thema eines Klientenzentrierten Gespräches am Beginn einer Beratung wäre dann z.B. noch nicht das Verhältnis der Mutter zu ihrer aufsässigen 16-Jährigen (das „eigentliche“ Thema für dieses Gespräch), sondern erst einmal die Empörung darüber, dass die Lehrerin die Mutter beim Sozialdienst „angeschwärzt hat“ (Seithe 2008, 38).

die Beratungssituation selbst, die der Klient als belastend empfindet. Engaging beinhaltet Beratungssituationen mit solchen schweren Ausgangsbedingungen und nutzt diese für den Klienten zur Problembewältigung (vgl. Seithe 2008, 39f).

5.5.5 Rückschlüsse für die soziale Arbeit

Die Motivation ist oft ein fehlender Ausgangspunkt bei der Beratung in der sozialen Arbeit. Im Gegensatz dazu geht Carl R. Rogers davon aus, dass bei dem Klienten ein Beratungsbedürfnis als Voraussetzung für den Hilfeprozess gegeben ist. Der Klient, in der sozialen Arbeit wird aber auch ohne das Vorhandensein einer Motivation, also bedingungslos, für die soziale Beratung angenommen.

Der Motivierungsprozess stellt sich für mich, genauso wie der Punkt „eine Beratung die ohne Motivation beginnt“ sehr vielfältig und ungenau dar. Es werden Ansatzpunkte von vielen Autoren benannt, aber nicht ausformuliert.

Prägnant für meine Beratungstätigkeit sind die Hinweise und Rückschlüsse die für den Berater benannt wurden.

Motivation ist also abhängig von der Interaktion zwischen dem Berater und dem Klienten und wird auch hier wieder in signifikanter Weise durch den Berater und dessen Therapiestil beeinflusst. Motivation wird hier nicht als etwas Inneres beschrieben wie bei Carl R. Rogers, sondern sie geht aus der zwischenmenschlichen Beziehung hervor. Dieser sollte in der Lage sein eine vertrauensvolle Beziehung zum Klienten herzustellen und personenzentriert zu arbeiten. Nur so kann der Klient für den Beratungsprozess motiviert werden. Letztendlich können nur so Veränderungsprozesse stattfinden und Verhaltensänderungen beim Klienten erfolgen.

5.6 Der Umgang mit Konfrontationen in der sozialen Arbeit

In der sozialen Arbeit gibt es viele Kontexte, in denen eine Konfrontation erforderlich ist. Beispiele hierfür wären z.B. unangenehme Mitteilungen, Übermittlung von Forderungen, Rückmeldung über nicht akzeptables Verhalten usw. Die Klienten werden also mit Informationen, Entscheidungen, Aufgaben und Tatsachen konfrontiert. Diese Konfrontationen empfinden die meisten Klienten als unangenehm und reagieren darauf mit Abwehrverhalten. Trotzdem kommt soziale Arbeit nicht ohne Konfrontation aus (vgl. Seithe 2008, 39f).

5.6.1 Gründe für Konfrontation in der sozialen Arbeit

In der Beratung der sozialen Arbeit gibt es immer wieder Gründe für Konfrontationen. Es ist deshalb notwendig und wichtig Arten und Gründe der Konfrontationen zu unterscheiden.

Als erstes gibt es Konfrontationen, die fachlich notwendig sind. Beispiele hierfür wären „wenn sie der KlientIn die Wirklichkeit ihrer beruflichen Situation oder Widersprüche zwischen ihren eigenen Ansprüchen und ihrem konkreten Verhalten aufzeigen muss, oder wenn es z.B. notwendig wird, der KlientIn Grenzen der Beratungsbeziehung aufzuzeigen. KlientInnen müssen damit konfrontiert werden, wenn dies ihrer Lebensbewältigung unmittelbar im Wege steht“ (Seithe 2008, 40).

Soziale Arbeit arbeitet subjektorientiert und sieht die Alltags- und Lebensweltorientierung mit ihren Mängeln und fehlenden Ressourcen. „Nicht selten wird soziale Arbeit KlientInnen mit der ihnen eigenen, möglicherweise eingeschränkten oder unrealistischen Wahrnehmung ihrer Lebenswirklichkeit konfrontieren müssen (ebd., 40).

Als zweites gibt es die Konfrontationen in der sozialen Arbeit, die sich aus dem doppelten Mandat herausergeben, d.h. „dass Soziale Arbeit als Vermittlerin zwischen System und Lebenswelt“ (vgl. Galuske 2002, 134f, zit. n. Seithe 2008, 40) fungiert. Für den Berater bedeutet dies, dass er nicht nur für den Klienten arbeitet und verpflichtet ist, sondern auch die Gewährleistung von gesellschaftlichen Funktionen zu erfüllen hat. Diese gesellschaftlichen Funktionen entsprechen nicht in jedem Fall der subjektiven oder objektiven Vorstellung des Klienten. Zu den gesellschaftlichen Funktionen zählen beispielsweise gesetzliche Bestimmungen, gesellschaftliche Normen und Werte oder Entscheidungen von Behörden. Der Berater hat dann die Aufgabe, durch ein Beratungsgespräch oder andere pädagogische Mittel oder Medien, dafür Sorge zu tragen, dass diese Bestimmungen der Behörde usw. vom Klienten umgesetzt und verwirklicht werden. Außerdem klärt der Berater den Klienten, bei nicht Umsetzung, über mögliche Konsequenzen auf. Ein besonders schwerwiegender Fall des doppelten Mandats ist es, wenn der Berater eine Konfrontation mit expliziter oder impliziter Beschuldigung für den Klienten ausspricht. Auch bei Zurückweisung dieser Aussage durch den Klienten muss diese z.B. zum Interesse Dritter (Kinder)

gegebenenfalls aufrechterhalten werden. Der Sozialpädagoge befindet sich nun in der schwierigen Situation dem Klienten etwas aufzuzeigen, was er nicht wahrhaben will und nicht freiwillig zugibt.

Konfrontationen im Kontext des Doppelten Mandats sind für den Klienten natürlich hart und stellen oft massive Verletzungen dar. Ergebnisse können dann Ablehnung von Gesprächen sein oder aggressives und feindseliges Verhalten gegenüber dem Verursacher der Situation (dem Sozialpädagogen). Diese Konfrontationen führen natürlich auch zu einem Vertrauensverlust seitens des Klienten und erschweren massiv das Herstellen einer vertrauensvollen Beziehung zwischen Klient und Berater. Eine wichtige Frage für den Berater ist es: „Kann ich mich in der Rolle identifizieren, die die Konfrontation im gesellschaftlichen Auftrag fordert?“ Wenn ja, führt dies auf Seiten des Beraters dazu, dass dieser seine Authentizität erhält und seinen Auftrag im Kontext der Konfrontation authentisch vorbringen kann. Dies wäre bei nicht Identifizierung mit dem Auftrag oft nicht gegeben und hat zur Folge, dass das Beratungsgespräch an dieser Stelle an seine Grenzen gerät. Eine Möglichkeit für den Berater wäre es, dass er dem Klienten mitteilt, dass er die Entscheidung nicht in Ordnung findet, aber verpflichtet ist diese mitzuteilen und umzusetzen. Dies hätte für ihn zur Folge, dass seine professionelle Rolle beschädigt würde und somit die professionelle Weiterarbeit an seine Grenzen gerät (vgl. Seithe 2008, 40ff).

5.6.2 Eine Beratung mit Konfrontation

Wie sieht es nun mit der Vereinbarkeit von Konfrontation und klientenzentrierter Beratung aus?

Um diese Frage zu beantworten, beschäftige ich mich noch einmal mit dem Wort Konfrontation im Kontext der sozialen Arbeit.

„Konfrontieren im Kontext klientenzentrierter Orientierung heißt außerdem immer, nicht die gesamte Person zu kritisieren bzw. infrage zu stellen sondern ein konkretes Verhalten, eine bestimmte Haltung oder Sichtweise der KlientIn im Rahmen der Konfrontation hinter fragbar zu machen“ (Seithe 2008, 44). Mit dieser Erkenntnis kann ich jetzt auf die Beantwortung meiner Frage eingehen.

Der Unterschied zwischen Konfrontation und klientenzentrierter Beratung liegt in der direktiven und nicht direktiven Vorgehensweise. Lässt sich also nach der

nicht direktiven (klientzentrierten Beratung) eine direktive (Konfrontation) anschließen oder lassen sich beide verbinden?

Die beiden Vorgehensweisen, der direktiven und nicht-direktiven Beratung, lassen sich miteinander verbinden. Mechthild Seithe schreibt dazu: „Ein grundsätzlicher Widerspruch zwischen Empathie, dem akzeptierenden Verhalten auf der einen und der Konfrontation auf der anderen Seite besteht nur dann, wenn das Akzeptieren und Verstehen als Floskel, als „Beruhigungsmittel“, als Bauernfängerei eingesetzt wird und deshalb zu Recht nicht als Beziehungsangebot bei der Klientin ankommt“ (ebd. 2008, 42f). Sie beschreibt dies auch an Beispielen von funktionierenden Familienbeziehungen. Eine stabile Beziehung sei auch belastbar und hält Konfrontationen stand. Auch in familiären Beziehungen, z.B. vom Freund erwartet man nicht immer nur positive Rückmeldungen der Gefühle und Verständnis, sondern auch den Wunsch die Wahrheit zu erfahren. „Aber man erwartet von ihm noch etwas anderes, nämlich dass der Freund dies mit einer akzeptierenden, wohlwollenden Grundhaltung tut und dass er sein Gegenüber nicht verurteilt oder ablehnt, auch wenn das konkrete Verhalten, um das es geht, möglicherweise hoch problematisch war“ (ebd. 2008, 43).

Der Berater hat hier die Aufgabe den Klienten und sein Verhalten anzunehmen und zu akzeptieren. Er sollte Verständnis dafür zeigen, dass der Klient vielleicht durch die Konfrontation erst einmal aus allen Wolken fällt und vielleicht erst einmal sauer ist oder unglücklich ist: Dies würde bei dem Klienten dazu führen, dass dieser die Konfrontation eher akzeptieren kann. Erhält der Klient die Konfrontation eingebettet in eine vertrauensvolle, akzeptierende und ehrliche Beziehung kann er diese eher annehmen und damit umgehen (vgl. ebd., 42f). „Insbesondere harte und schroffe Konfrontationen müssen in Beratungskonstellationen über eine allgemein positive BeraterIn-KlientIn-Beziehung abgepuffert und in diese eingebunden werden“ (Sickendiek et al. 2002, 149, zit. n. Seithe 2008, 43). Also kann ich sagen, dass sich eine direktive und nicht-direktive Beratung nicht ausschließen, sondern gut kompatibel sind. In der Beratung kommt es darauf an, wie die Methode der Konfrontation ein- und umgesetzt wird. Eine Einbindung dieser Methode kann nur in eine vorhandene empathische und akzeptierende Beziehung zwischen Klient und Berater erfolgen. Wie diese Beziehung aussehen muss und gestaltet sein sollte lässt sich in den Punkten „Hinweise für den Berater“ wiederfinden. Als Berater sollte ich es z.B. auf jeden Fall

vermeiden Lösungen, Wege und Ziele vorzugeben. Dann kommt es zu einem Widerspruch der direktiven und nicht-direktiven Beratungsmethode (ebd., 42f). Auch die personenzentrierte Psychotherapie nutzt heute die Methode der Konfrontation (vgl. z.B. Eckart et al. 2006, vgl. Seithe 2008, 43). Es wird hier beschrieben, dass eine Person manchmal so in ihrem „strukturelbundenen Erleben“ gefangen ist, dass sie von selber, auch durch Anwendung der Bedingungen (empathisches Verstehen, unbedingte Wertschätzung, Kongruenz), der Prozess der Veränderung nicht stattfindet und der Klient somit einen Anstoß von außen benötigt. Auch hier bildet die Basis die Grundhaltungen von Carl R. Rogers. So hat der Therapeut mit dieser Methode einen Ansatzpunkt den Erlebensprozess des Klienten anzustoßen und zu ermöglichen (vgl. Frenzel et. al. 2001, 133, vgl. Seithe 2008, 43).

5.6.3 Die Folgen der Konfrontation und die damit verbundenen Rückschlüsse für den Berater

Die Folge der Konfrontation sollte es sein „bei der KlientIn ein Umdenken, ein Einhalten und Besinnen, einen Perspektivenwechsel zu erreichen und letztlich eine Änderung ihres Verhaltens anzuregen“ (Seithe 2008, 44). Die Konfrontation soll also die Grundlage für einen Lernprozess bei dem Klienten bilden und kein Abwehrverhalten hervorrufen. Dieses Abwehrverhalten ist kontraproduktiv und würde keinen Lernprozess ermöglichen. Das unvermeidliche Auftreten von Gefühlen, wie Hilflosigkeit, Wut usw. wird dabei nicht als Abwehrverhalten verstanden, sondern als natürliche Reaktion auf eine Konfrontation. Diese Reaktionen zeigen, dass das Gesagte beim Klienten angekommen ist und bilden somit die Voraussetzung für die Auseinandersetzung mit den Inhalten in den folgenden Gesprächen zwischen Klienten und Berater.

Entscheidend für den weiteren Gesprächsverlauf nach der Konfrontation ist das Verhalten des Beraters und was sofort nach dieser passiert. Wie reagiert der Berater auf die Gefühle des Klienten? Um die Botschaft der Konfrontation an sich heranzulassen, sollte der Berater weder ablehnende, noch anklagende Reaktionsweisen zeigen. Die beim Klient dazu führen würden, dass er sich angegriffen fühlen würde und das Bedürfnis hat sich zu verteidigen und die Interaktion und Kommunikation abbrechen würde. Eine gelungene Konfrontation, die unter der Bedingung des klientenzentrierten Umgangs stattfand, bedingt vom Be-

rater das Annehmen der ersten Abwehrreaktionen auf die Konfrontation als normale Reaktionen von Klienten, sowie die Akzeptanz der ausgelösten Gefühle ohne diese zu deuten, zu werten, zu verharmlosen oder ähnliches. Dies führt bei dem Klienten dazu sich mit dieser Abwehrreaktion auseinander zu setzen. Mechthild Seithe beschreibt ein Beispiel dafür wie so eine gelungene Kommunikation nach der Konfrontation aussieht (vgl. ebd., 44ff): „Ich habe Ihnen diese unerfreuliche Botschaft bringen müssen, aber ich weiß, wie Sie sich jetzt fühlen, ich sehe ihre Fassungslosigkeit und verstehe ihre Wut. Ich dränge Sie nicht, lasse Ihnen Zeit, Zeit, sich diesen Gefühlen und der Botschaft selber zu stellen“ (ebd., 45). Der Gesprächsinhalt nach einer Konfrontation bezieht sich also auf die ausgelösten Gefühle des Klienten und nicht auf den Inhalt der Konfrontation (vgl. ebd., 45). Die Methode der Konfrontation kann also nur im Rahmen des klientenzentrierten Ansatzes stattfinden und nur so zum Erfolg führen. Erfolg heißt in diesem Sinne, der Klient ist weiter bereit mit dem Berater zusammenzuarbeiten.

5.6.4 Rückschlüsse für die soziale Arbeit

Für meine zukünftige Arbeit als Sozialarbeiterin ziehe ich folgende Rückschlüsse: Als Beraterin kann und darf ich bei Notwendigkeit mit der Methode der Konfrontation arbeiten. Diese Methode ist in der sozialen Beratung manchmal notwendig und unabdingbar. Es gibt Gründe die die Anwendung dieser Methode fordern. Dabei sollte immer die Art und der Grund der Konfrontation berücksichtigt werden. Die Konfrontation, als direktive und die klientenzentrierte Methode, als nicht direktive Methode in der sozialen Beratung schließen sich nicht aus. Die Konfrontation verhindert, bei richtigen therapeutischen Verhalten nicht die Weiterführung eines konstruktiven Gesprächsverlaufes. Als Therapeut sollte ich jedoch immer darauf achten nicht die gesamte Person zu kritisieren. Es geht bei der Konfrontation um ein konkretes Verhalten, eine bestimmte Haltung oder Sichtweise der Klienten, die hinterfragt werden sollte.

Das Beraterverhalten beeinflusst also maßgebend den Abbruch, die Weiterführung, die Fortsetzung des Gespräches und somit auch das Ergebnis. Das Ergebnis kann auch hier wieder zu einem Perspektivenwechsel beim Klienten und zu einer Veränderung seines Verhaltens führen.

5.7 Klientenzentrierte Beratung im Zusammenhang mit anderen Methoden der sozialen Arbeit

Die Methode der klientenzentrierten Beratung ist zweifelsfrei eine dem Klienten zugewandte Methode und sehr förderlich für soziale Arbeit und kann sehr gut in die anderen Methoden der sozialen Arbeit integriert werden und dort sehr hilfreich sein. Sie schließt oder verdrängt keine anderen methodischen Ansätze und realisiert somit die Alltagsorientierung. Sie kann aber auch als eigenständige Methode z.B. in individuumbezogenen Beratungen zum Einsatz gelangen. Als Sozialarbeiter muss ich auch in der klientenzentrierten Beratung für alle unterschiedlichen Methoden und methodischen Ansätze der sozialen Arbeit offen sein (Seithe 2008, 47ff). „Beratung ist immer ein vielfältiges methodisches Handeln. Beratung ist multimethodisch und kombiniert Methoden je nach Beratungskonzeption, Problemlage, Ziel, beteiligten Personen, Phasen im Beratungsprozess, Beraterrolle und –funktion, Setting der Beratung etc.“ (Sickendiek et al. 2002, 135, zit. n. Seithe 2008, 47). Die klientenzentrierte Methode lässt sich also sehr gut mit anderen Methoden der sozialen Arbeit verbinden. „Viele methodische Zugänge in der Sozialen Beratung lassen sich mit einer praktizierten Klientenzentrierten Grundhaltung und – in geeigneten Situationen und Momenten – mit dem Eingehen auf die persönliche Betroffenheit und das innere Erleben der KlientIn konstruktiv verbinden. Die Klientenzentrierte Beratung erfüllt hier ihre Funktion als Hintergrundmethode“ (Seithe 2008, 49).

„Eine Verbindung der klientenzentrierten Beratung mit anderen Methoden und methodischen Schritten ist also nur dann problematisch, wenn die BeraterIn auf diesem Wege ihre empathische Grundhaltung aufgeben müsste“ (Seithe 2008, 50).

Die Methodenvielfalt nimmt einen großen Stellenwert und Sinnhaftigkeit in der sozialen Arbeit ein.

5.8 Inhalte und Themen der sozialpädagogische Klientenzentrierte Beratung

Die Themen und Inhalte der sozialpädagogischen klientenzentrierten Beratung sind meist alltagsorientiert, d.h. die Beratung kann alles zum Thema haben und ist somit sehr komplex. Es geht also um den Klienten in seinem Alltag. „Thiersch spricht hier von einer „Vorderbühne“ mit ihrer alltäglichen Komplexität

und Vielschichtigkeit“ (1989 Thiersch, 185, zit. n. Seithe 2008, 51). Diese Vor-
derbühne sollte vom Berater im Kontext der Beratung beachtet und berücksich-
tigt werden, sonst kann dem Klienten das Aufsuchen, die Annahme und das
Nutzen der Beratung schwer fallen. Soziale klientenzentrierte Beratung muss also
den ganzheitlichen Ansatz der Alltagsorientierung erfüllen, „damit sie in der La-
ge ist, solche Menschen zu unterstützen und anzusprechen, die ihre Lebens-
welt und Lebenslage als komplexe Einheit erleben und nicht in der Lage und
willens sind, einzelne, etwa die psychologischen Themen, aus diesem Zusam-
menhang herauszulösen und einem Spezialisten vorzutragen“ (Seithe 2008,
51f). Der Sozialpädagoge in der Rolle des Beraters kann sich also nicht nur der
Methode der klientenzentrierten Beratung bedienen, sondern muss auch die Le-
benswelt des Klienten betrachten. Er kann also auch informierend, stützend,
sichernd oder begleitend tätig werden. Themen eines sozialpädagogischen Be-
ratungsgesprächs können z.B. der Streit mit dem Lehrer, Burnout, finanzielle
Fragen, Wohnformen im Alter usw. sein. Deshalb ist der Bezug jeden Ge-
sprächs im sozialen Kontext nicht nur auf die Gefühlslage des Klienten orien-
tiert, sondern auch auf die sachlichen Probleme (vgl. ebd.51ff). Sollte dies nicht
der Fall sein, d.h. der Berater ist nur auf die Gefühlslage des Klienten orientiert,
hieße dass für Klevé „dass die Probleme des Klienten „ihm selbst, seiner psy-
chischen Disposition“ zugeschrieben würden und dass es nur darum gehen
würde „psychologische Entwicklungsprozesse beim Klienten anzuregen, die als
Voraussetzungen der Problemlösung angesehen werden“ (1999, 123, zit. n.
Seithe 2008, 52). Der fatale Fehler dabei wäre die Lebenswelt und seine Um-
welt des Klienten bleiben dabei unberücksichtigt.

Der Vorzug beim Bedienen unterschiedlicher methodischer Ansätze der sozia-
len Arbeit und der klientenzentrierten Methode besteht darin, dass der Berater
dem Klienten somit die Möglichkeit bietet ihm nicht angesprochene Themen
und Inhalte zu offenbaren. Der Berater kann also durch sein empathisches Ver-
halten erkennen, welche Beratungsebene die hilfreichste und angebrachteste
ist. Im Beratungsgespräch sollte also eine Passung zwischen der Klientener-
wartung und dem Beratungsangebot hergestellt werden. Die Klientenerwartung
kann auch so aussehen, dass dieser wirklich nur sachliche Informationen vom
Berater benötigt und erwartet. In diesem Fall wäre die Methode der klient-
zentrierten Beratung nicht angebracht und hilfreich. Für den Klienten würde das

Verhalten des Beraters grotesk oder ironisch wirken (vgl. Sander 1999, 208, vgl. Biermann-Ratjen 2003, 196, vgl. Seithe 2008, 53).

Sozialpädagogische Beratung wird z.B. von Straumann in die „subjektbezogene Beratung“ und die „sachbezogene Beratung“ (z.B. Informationen zu Finanzquellen) unterschieden (vgl. Straumann 2000, 68, vgl. Seithe 2008, 53). „In der subjektbezogenen Sozialen Arbeit geht es um Beratung und persönliche Unterstützung des Individuums sowie um psychisch berührende Themen und die persönliche Betroffenheit. In der sachbezogenen Sozialen Arbeit geht es dagegen um die Auseinandersetzung mit sozialen und materiellen Sachverhalten (vgl. Straumann 2000, 68, zit. n. Seithe 2008, 53).

„Dem Versuch also, letztlich jede Soziale Beratung doch wieder nur auf das persönliche Erleben einer KlientIn zu reduzieren, wird in der auf Soziale Arbeit bezogenen klientenzentrierten Beratung eine deutliche Absage erteilt“ (Seithe 2008, 54).

5.9 Zusammenfassung für die soziale Arbeit

„Engaging beschreibt einen Handlungsansatz, der klientenzentrierte Kommunikation in der Sozialen Arbeit, konsequent und alltagsorientiert angewendet und damit auf allen Ebenen und in allen Phasen und thematischen Handlungsangeboten Sozialer Arbeit bei der Klientel einen Prozess anstoßen kann, der im Wesentlichen darin besteht, dass die KlientInnen (wieder) beginnen sich für ihr eigenes Leben zu engagieren, dass sie selber tätig werden, Verantwortung übernehmen und aktiv an einer Bewältigung und ggf. auch Veränderung ihrer Lebenswelt (mit)arbeiten“ (ebd., 58).

Die soziale Beratung orientiert sich also am Mensch und seiner Lebenswelt. Dazu gehört die Betrachtung seiner sozialen, materiellen und räumlichen Lebensbedingungen und seiner Lebenslage in Abhängigkeit von den gesellschaftlichen Rahmenbedingungen genauso wie seine Persönlichkeit, die abhängig ist von seiner subjektiven Verarbeitung und seinen erlebten Erfahrungen. Der Umgang mit Konfrontationen und nicht motivierten Klienten sind bedeutsame und zentrale Punkte in der sozialen Beratung, also im Konzept des Engaging. Etwas enttäuschend war die Feststellung, dass sich nur wenige Autoren der Motivierungsaufgabe stellen obwohl dies so ein wichtiger Aspekt ist. Die Ansätze z.B. bei einer Beratung, die ohne Motivation beginnt, zu wenig ausformuliert wurden

und nur ganz wenige Ansätze genannt wurden und so eine Praktizierung bzw. Umsetzung erschweren. Dieser Punkt sollte natürlich nicht intuitiv vom Berater gelöst werden.

Konfrontationen praktizieren unter den richtigen Bedingungen, ohne dass sie beim Klienten Angst- und Abwehrmechanismen hervorrufen, wurden im Rahmen des Engaging gut erläutert. Eine Praktikierbarkeit der Methode der Konfrontation kann ich mir jetzt gut vorstellen.

Das authentische Verhalten des Beraters impliziert in diesem Zusammenhang auch keine Ablehnung vom Klienten gegenüber dem Berater.

Die Themen und Inhalte der sozialen Beratung im Sinne des Engaging sind vielfältig und nicht begrenzt.

Die soziale Beratung beschränkt sich nicht auf psychische Schlüsselprobleme, d.h. das innere Erleben. Sie versucht den Klienten in seiner komplexen Lebenswelt zu erfassen

Auch die Beratung über Sachthemen, die nicht unmittelbar emotional bedeutsam sind, schließt die Methode der klientenzentrierten Beratung nicht aus, z.B. bei der Vermittlung von Sachinformationen, Informationen zu Finanzquellen z.B. Beratung über Bafög, Leistungen für Babyerstaussstattung. Diese Beratung kann aber auch eine klientenzentrierte Beratung zwischen Klienten und Berater benötigen. Auch „nur“ Informationen können beim Klienten Gefühle auslösen, die für den weiteren Beratungsverlauf entscheidend sind und deshalb vom Berater erkannt und berücksichtigt werden sollten.

Bei der Ausarbeitung der Methode des Engaging stellte ich fest, dass diese die Beschränkung in der sozialen Arbeit auf eine Methode für undenkbar und nicht brauchbar hält. Durch die gegebene Methodenoffenheit habe ich die Möglichkeit mich an der Lebenswelt des Klienten und seinen Ressourcen zu orientieren.

Diese Methodenoffenheit verlangt von mir als Berater eine hohe Flexibilität und umfangreiche Kenntnisse und bietet mir Voraussetzungen für klientenorientiertes Vorgehen.

Die Methode des Engaging zeichnet sich durch folgende Kennzeichen aus:

1. Engaging ist personenzentriert, d.h. sie fördert die Subjektstellung des Klienten und kann mit verschiedenen Ausgangsmotivationslagen der Klienten umgehen und diese einbinden und des Weiteren kann sie Klienten

bei notwendigen Konfrontationen stützend begleiten und diese als Ausgangspunkt für aktive und selbstbestimmte Lernprozesse nutzen.

2. Engaging ist als Basismethode einsetzbar. Sie ist für sachbezogene und/oder personenzentrierte Beratung zuständig, die den Klienten als aktiven persönlichen und involvierten Partner und Koproduzenten sieht. Für den Berater heißt das, dass Engaging für alle möglichen Situationen und Konstellationen angewandt werden kann (vgl. Seithe 2008, 60f).

Das Engaging spielt in der sozialen Arbeit eine wegweisende Rolle und ist dort vielfältig nutzbar und einsetzbar.

6 Klientenzentrierte Beratung und Engaging

Bei allen beiden Methoden kann gesagt werden, dass sie die gleiche Sichtweise der Grundannahmen auf den Klienten haben und diesen durch die Beratung anbieten das Verstehen des Problems oder Sachverhaltes aus seiner Sicht zu schildern. Die Beratungen beginnen aber mit unterschiedlichen Voraussetzungen und werden unter anderen Gesichtspunkten betrachtet. Carl R. Rogers Theorie geht davon aus, dass der Klient die Beratung freiwillig aufsucht. Engaging beschreibt Voraussetzungen z.B. mit Doppelten Mandat oder Zwangskontexten. Eine Beratung muss oft ohne hinreichende Motivation des Klienten beginnen und kann meist somit erst nach einer vorausgehenden Motivierungsphase stattfinden. Unterschiede beider Beratungsmethoden lassen sich auch in den Ursachen, den Themen und Inhalten der Beratung finden. Auch die Rahmenbedingungen beider Methoden unterscheiden sich. Ein Beispiel hierfür wäre, dass klientenzentrierte Beratung sich über einen längeren Zeitraum erstreckt und Engaging auch nur für kurze Zeit stattfinden kann, aber einen längeren Zeitraum nicht ausschließt. Die klientenzentrierte Beratung nach Carl R. Rogers wird auch trotz dieser Unterschiede immer eine Rolle für die soziale Beratung spielen und somit für die Umsetzung des Engaging als wichtiger Ansatzpunkt oder Hintergrundmethode genutzt werden und findet dort sehr oft Anwendung.

7 Rückschlüsse für meine berufliche Arbeit von beiden Ansätzen

Abschließend werde ich noch einmal beide Ansätze, den klientenzentrierten von Carl R. Rogers und das Engaging von Mechthild Seithe, für meine berufliche Relevanz überprüfen.

Die Aneignung des Wissens über die Grundhaltungen der klientenzentrierten Beratung nach Carl R. Rogers erwies sich als unverzichtbar. Die theoretische Auseinandersetzung damit gibt mir Sicherheit bei der praktischen Anwendung. Die Aneignung der Grundhaltungen ist ein sehr komplexer Prozess. Meines Erachtens sollte dieser Prozess nach Erarbeitung der Theorie, nun Anwendung in der praktische Auseinandersetzung finden und dort eine zentrale Rolle einnehmen. Für diese praktische Anwendung halte ich die Supervision im Team in der jeweiligen Arbeitsstätte für notwendig. Denn nur dort wird mir reflektiert wie ich die Grundhaltungen umgesetzt habe. Hilfreich für die Überprüfung meiner Qualitäten hinsichtlich meiner Kompetenzen sind die Anhänge aus dem Buch von Sabine Weinberger, die ich als Anhang 2 angefügt habe.

Die Ansätze von Carl R. Rogers sind auch gut mit meiner Arbeit im Kindergarten vereinbar. Er veranschaulichte mir mit seinen Theorien, vor allem bei dem Punkt der Persönlichkeitstheorie, welche Auswirkungen diese auf die ganzheitliche Entwicklung eines Kindes haben und wie wichtig die empathische Beziehungsgestaltung zwischen Kind und Erzieher ist. Auch formulierte er die Bedingungen dieser hilfreichen Beziehung. Ich erkannte welchen Einfluss das personenzentrierte Beziehungsangebot bei einem Kind in Bezug auf Verhaltensänderungen nach sich ziehen kann. Gleichzeitig bin ich mir aber auch darüber bewusst, dass so ein Veränderungsprozess oft andere Rahmenbedingungen benötigt. Gut anwendbar wären diese Ansätze in der Ergotherapie, da dort die Rahmenbedingungen gegeben wären. Dort wäre auch der von S. Weinberger beschriebene Ansatz die Handlungsebene mit dem Medium des freien Spiels gut umsetzbar.

Die Lerninhalte und Theorie von Mechthild Seithe sind nur verständlich und anwendbar, wenn das Wissen über die Grundlagen Rogers vorhanden ist. Dieses Wissen ist also die Voraussetzung für Engaging. Daraus kann ich schon schließen, dass die dort vermittelten Lehrinhalte eine Rolle für die Umsetzung der

Methode Engaging spielen. Was dann auch bei der Ausarbeitung sichtbar wurde. Obwohl es auch fest zu halten gilt, dass es nicht für jede soziale Beratung eine Rolle spielt.

In der sozialen Beratung wird die komplexe Lebenswelt vom Klienten betrachtet und berücksichtigt. Sie wird alltagsorientiert angewendet. Die Motivation der Klienten, sowie die beschriebene Methode der Konfrontation spielt dabei eine wichtige Rolle. Durch das erworbene theoretische Wissen ist ein Umgang mit nicht motivierten Klienten und Konfrontationen in der Beratung nun möglich. Ich weiß nun, dass ich keine Angst mehr vor der Reaktion des Klienten haben muss und diesen mit dem angewandten empathischen, unterstützenden Beratungsstil zu einer Weiterarbeit bewegen kann.

Die Beratung im sozialen Kontext umfasst sehr verschiedene und komplexe Problemlagen. Jeder Fall ist anders. Dies verlangt vom Berater ein umfangreiches Wissen und eine gute Vorbereitung auf jedes einzelne Gespräch. Bei der Anwendung des Engaging und der klientenzentrierten Methode sind deswegen natürlich auch einzelne Elemente wie z.B. die Gesprächsatmosphäre, die Gesprächsvorbereitung, der Gesprächseinstieg usw. unbedingt zu berücksichtigen.

Bei beiden Methoden ist es offensichtlich, dass man Verhaltensänderungen beim Klienten fördern kann und dass das Beraterverhalten in Zusammenhang damit steht. Die erarbeiteten Hinweise für den Berater erweisen sich dabei als sehr nützlich und förderlich.

Die von mir am Anfang gestellten Fragen, wie z.B. Was motiviert Menschen dazu sich zu ändern?, Wie reagiere ich auf das Gesagte?, kann ich nun beantworten.

Nach Ausarbeitung dieser theoretischen Konzepte kann ich abschließend feststellen, dass es mir jetzt möglich sein wird

- sensibler auf berufliche Situationen einzugehen, wie beispielsweise bei Elterngesprächen mit Konfliktpotential
- empathischer zu werden für die Beziehung zwischen dem Klient und mir als Berater durch die Ausarbeitung und die dabei gewonnenen Kenntnisse der Variablen von Carl R. Rogers

- mich besser in die Lage des Klienten einfühlen zu können, um sein Verhalten zu verstehen und dadurch letztendlich erfolgreich einen Perspektivenwechsel zu erreichen
- den Klienten bei der Änderung seiner Einstellungen und seines Verhaltens zu begleiten und ihn bei Entscheidungsfindungen und Problemlösungsprozessen hilfreich zu unterstützen.

Die klientenzentrierte Beratung und das Engaging sollten fester Bestandteil meiner zukünftigen beruflichen sozialen Arbeit sein, da sie dem Klienten dabei helfen wieder zum aktiven Gestalter seines Lebens zu werden.

Literaturverzeichnis

- Finke, Jobst (1994): Empathie und Interaktion. Methodik und Praxis der Gesprächspsychotherapie. Stuttgart und New York: Georg Thieme Verlag
- Galuske, Michael (2011): Methoden der sozialen Arbeit. Eine Einführung. 9., ergänzte Auflage. Weinheim und München: Juventa Verlag, S.178-188
- Köllner, Erhard (1996): Beratung in der sozialen Arbeit. Übungsbuch zur Klientenzentrierten Gesprächsführung. Stuttgart, Berlin, Köln: Verlag Kohlhammer GmbH
- Miller, William R./ Rollnick, Stephen (2002): Motivierende Gesprächsführung. Freiburg in Breisgau: Lambertus-Verlag
- Nestmann, Frank/ Engel, Frank/ Sickendiek, Ursel (2007): Das Handbuch der Beratung. Ansätze, Methoden und Felder. 2. Auflage. Tübingen: dgvt Verlag
- Pschyrembel (1993). Klinisches Wörterbuch. 257 Auflage. Hamburg: Nikol Verlagsgesellschaft mbH
- Rogers, Carl Ramson (1961 dt.1996): Entwicklung der Persönlichkeit. Stuttgart: Ernst Klett
- Seithe, Mechthild (2008): Engaging. Möglichkeiten Klientenzentrierter Beratung in der Sozialen Arbeit. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften
- Weber, Wilfried (1994): Wege zum helfenden Gespräch. Gesprächspsychotherapie in der Praxis. 10. Völlig neubearbeitete Auflage. München und Basel: Ernst Reinhardt Verlag
- Weinberger, Sabine (2013): Klientenzentrierte Gesprächsführung. Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe. 14. Auflage. Weinheim und Basel: Beltz Juventa

Anlagen

Anlage 1

Einige Hinweise zur Verwirklichung der unbedingten Wertschätzung nach Dieker/Müller

- (1) Verhaltensweisen, die unbedingte positive Wertschätzung unmittelbar ausdrücken bzw. fördern, z.B.:
 - Erfahrungen und Modelle verwenden: Ich stelle mir vor, ob ich die Situation der Klientin kenne, ob es mir auch einmal so ergangen ist, oder ich versuche mir jemanden zu vergegenwärtigen oder schaue jemanden an, der sehr gut diese unbedingte Wertschätzung verwirklichen kann
 - die Klientin spielen: Ich stelle mir vor, dass ich die Klientin, so wie ich sie erlebe, in der Supervisionsgruppe vorspiele
- (2) Verhaltensweisen, die über mehr Kongruenz zu unbedingter positiver Wertschätzung führen, z.B.
 - sich seinen Istzustand zugestehen und akzeptieren, was vorhanden ist;
 - unklaren Leistungsdruck abbauen.
- (3) Fördernde Verhaltensweisen aus dem Bereich des empathischen Verstehens, z.B.
 - Vertrautes suchen und sich nicht sofort unter Druck zu setzen, die Klientin gleich verstehen zu wollen
 - die Klientin in nichttherapeutischen Situationen erleben.

Anlage 2

Hilfreich für die Überprüfung meiner Qualitäten hinsichtlich meiner Kompetenzen sind die Anhänge aus dem Buch von Sabine Weinberger (S. 237/238, S. 243), die ich hier als Anlage angefügt habe.

Ergebnisbeurteilung durch Berater/Beraterin
--

Berater/in: _____ Klienten-/Klientinnen-Code: _____
Datum: _____ Gespräch von _____ bis _____

Im Folgenden sollen Sie beurteilen, wie sich Ihrer Meinung nach die Gespräche auf den Klienten bzw. die Klientin ausgewirkt haben. Bitte kreuzen Sie diejenige Feststellung an, die am ehesten mit Ihrem Eindruck von den Gesprächsergebnissen übereinstimmt:

- 3 Die Gespräche haben sich äußerst negativ auf den Klienten bzw. die Klientin ausgewirkt. Seine bzw. ihre früheren Schwierigkeiten haben deutlich zugenommen, und/oder schwerwiegende neue Schwierigkeiten sind hinzugekommen.
- 2 Die Gespräche haben sich ziemlich negativ auf den bzw. die Klientin ausgewirkt. Seine bzw. ihre Schwierigkeiten haben deutlich zugenommen, und/oder neue Schwierigkeiten sind hinzugekommen.
- 1 Die Gespräche haben sich eher negativ auf den Klienten bzw. die Klientin ausgewirkt. Seine bzw. ihre Schwierigkeiten haben eher zugenommen oder haben sich in eine ungünstige Richtung hin verschoben.
- ± 0 Die Gespräche haben keine feststellbaren Auswirkungen positiver oder negativer Art auf den Klienten bzw. die Klientin gehabt.
- + 1 Die Gespräche haben sich für den Klient bzw. die Klientin etwas positiv ausgewirkt. Sie trugen dazu bei, dass – zumindest im Ansatz – einige Schwierigkeiten angegangen oder gelöst werden konnten.
- + 2 Die Gespräche waren für den Klienten bzw. die Klientin ziemlich positiv. Die meisten seiner bzw. ihrer Schwierigkeiten konnte der Klient bzw. die Klientin mit Hilfe der Gespräche beseitigen.
- + 3 Die Gespräche haben sich für den Klienten bzw. die Klientin sehr positiv ausgewirkt. Durch sie wurde der Klient bzw. die Klientin befähigt, mit allen wesentlichen Schwierigkeiten fertig zu werden.

© Ursula Straumann, Fachhochschule Frankfurt am Main 1995; übernommen und abgewandelt von: Tscheulin, D.: Würzburger Leitfaden zur Verlaufs- und Erfolgskontrolle psychotherapeutischer Interventionen (WLF), 1992.

Berater-/Beraterinnen-Erfahrungsbogen (BEB)

Berater/in: _____ Klienten-/Klientinnen-Code: _____
 Datum: _____ Gespräch Nr.: _____

Bitte beantworten Sie folgende Fragen zum heutigen Beratungsgespräch:

1. Nach dieser Stunde fühle ich mich unbefriedigt.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ja, ganz genau	Ja	Eher ja	Eher im Gegenteil	Im Gegenteil	Ganz im Gegenteil
2. Das Gespräch heute drehte sich oft um dieselben Inhalte.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ja, ganz genau	Ja	Eher ja	Eher im Gegenteil	Im Gegenteil	Ganz im Gegenteil
3. Ich spüre, dass der Klient/ die Klientin mir bzw. dieser Form der Beratung vertrauensvoll gegenüberstand.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ja, ganz genau	Ja	Eher ja	Eher im Gegenteil	Im Gegenteil	Ganz im Gegenteil
4. Die Haltung des Klienten/ der Klientin mir gegenüber hat mich in meinem Verhalten verunsichert.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ja, ganz genau	Ja	Eher ja	Eher im Gegenteil	Im Gegenteil	Ganz im Gegenteil
5. Ich hatte das Gefühl, dass der Klient/ die Klientin sich in ihrer Einstellung und ihren Gefühlen sehr leicht beeinflussen ließ.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ja, ganz genau	Ja	Eher ja	Eher im Gegenteil	Im Gegenteil	Ganz im Gegenteil
6. Ich fühle mich in der Beziehung zum Klienten/ zur Klientin sehr frei, wenig gezwungen und verhielt mich recht natürlich.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ja, ganz genau	Ja	Eher ja	Eher im Gegenteil	Im Gegenteil	Ganz im Gegenteil
7. Ich war heute so engagiert, dass ich mich wundere, wie schnell die Zeit verging.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ja, ganz genau	Ja	Eher ja	Eher im Gegenteil	Im Gegenteil	Ganz im Gegenteil
8. Ich habe heute von dem Klienten/ der Klientin für meine Äußerungen oft Bestätigungen erhalten.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ja, ganz genau	Ja	Eher ja	Eher im Gegenteil	Im Gegenteil	Ganz im Gegenteil

9. Nach diesem Gespräch bin ich bezüglich des Selbsterfahrungs- und Beratungsgangs eigentlich recht optimistisch.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ja, ganz genau	Ja	Eher ja	Eher im Gegenteil	Im Gegenteil	Ganz im Gegenteil

10. Ich hatte das Gefühl, dass der Klient/ die Klientin noch mit etwas „hinter dem Berg zurückhielt.“

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ja, ganz genau	Ja	Eher ja	Eher im Gegenteil	Im Gegenteil	Ganz im Gegenteil

11. Ich fühlte mich dem Klienten/ der Klientin irgendwie unterlegen.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ja, ganz genau	Ja	Eher ja	Eher im Gegenteil	Im Gegenteil	Ganz im Gegenteil

12. Ich hatte den Eindruck, dass der Klient/ die Klientin heute wenig vorangekommen ist.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ja, ganz genau	Ja	Eher ja	Eher im Gegenteil	Im Gegenteil	Ganz im Gegenteil

13. Es fiel mir heute schwer, die Äußerungen des Klienten/ der Klientin angemessen zu reflektieren. Wenn in Richtung „Ja“ beantwortet: Warum? Schildern Sie kurz die Gründe, die Ihrem Eindruck nach wesentlich waren (ggf. Rückseite).

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ja, ganz genau	Ja	Eher ja	Eher im Gegenteil	Im Gegenteil	Ganz im Gegenteil

14. Im Vergleich mit den bisherigen Sitzungen war diese Sitzung „wichtig“. Wenn in Richtung „Ja“ beantwortet: Geben Sie an, was sie wichtig fanden (ggf. Rückseite).

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ja, ganz genau	Ja	Eher ja	Eher im Gegenteil	Im Gegenteil	Ganz im Gegenteil

Gab es in den letzten Wochen außerhalb dieser Beratungsgespräche etwas, was Ihnen geholfen hat? Wenn ja, dann schreiben Sie bitte hier auf, was das war:

Erklärung

Ich erkläre, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig und nur unter Verwendung der angegebenen Literatur und Hilfsmittel angefertigt habe.

Höckendorf, Mittweida 15.01.2015